

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti
Ak. god. 2018./2019.

Sanja Stipanec
**Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama Narodne knjižnice i
čitaonice Jastrebarsko**
(diplomski rad)

Mentor: Radovan Vrana

Zagreb, prosinac 2018.

Ako ne cijenimo knjižnice, onda ne cijenimo informacije ili kulturu ili mudrost.
Utišavamo glasove prošlosti i nanosimo štetu budućnosti.

Neil Gaiman

Sadržaj

1	Uvod	1
2	Postanak i značaj knjižnica u društvu.....	3
2.1	Prve knjižnice.....	3
2.2	Definicija narodne knjižnice	4
2.3	Pojava narodnih knjižnica.....	5
2.4	Uloga i zadaće narodnih knjižnica	6
2.5	Uloga narodnih knjižnica u suvremenom društvu	8
2.5.1	Narodna knjižnica – mjesto susreta.....	10
2.5.2	Narodna knjižnica – mjesto smanjivanja digitalnog jaza	11
2.6	Financiranje narodnih knjižnica	11
3	Poslovanje narodnih knjižnica	13
3.1	Vrijednosti na kojima se temelji poslovanje knjižnica.....	13
3.2	Prilagodba knjižničnog poslovanja zahtjevima umreženog društva	15
3.3	Kvalitetna usluga – preduvjet zadovoljstva korisnika.....	16
4	Vrednovanje poslovanja u narodnim knjižnicama	19
4.1	Općenito o vrednovanju poslovanja u narodnim knjižnicama.....	19
4.2	Vrednovanje poslovanja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj	20
4.3	Glavni razlozi vrednovanja knjižničnog poslovanja	22
4.4	Priručnici za mjerenje kvalitete usluga u knjižnicama	23
4.5	Instrumenti za prikupljanje podataka o kvaliteti knjižničnih usluga.....	26
5	Istraživanje zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko	28
5.1	Iz povijesti Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko.....	28
5.2	Djelatnost knjižnice	28
5.3	Prostor Knjižnice.....	29
5.4	Knjižnična građa	30
5.5	Osoblje Knjižnice	31
5.6	Oprema	31
5.7	Cilj istraživanja i hipoteze	32
5.8	Metodologija istraživanja	32
5.9	Rezultati istraživanja	34
5.9.1	Spol.....	34
5.9.2	Dob	34
5.9.3	Najviši postignuti stupanj obrazovanja	35

5.9.4	Trenutni radni status	35
5.9.5	Učestalost posjeta	36
5.9.6	Razlozi dolazaka	37
5.9.7	Korištenje mrežnih usluga	37
5.9.8	Najčešće pretraživane informacije na internetu	38
5.9.9	Potrebne promjene u radu Knjižnice	39
5.9.10	Zadovoljstvo knjižničnom građom	41
5.9.11	Korisnost Knjižnice za zajednicu	42
5.9.12	Zadovoljstvo radom knjižničkog osoblja	43
5.9.13	Prijedlozi za poboljšanje rada Knjižnice	44
5.10	Rasprava o rezultatima	45
5.11	Zaključak istraživanja	48
6	Zaključak	50
7	Literatura	52
8	Prilozi	59

1 UVOD

U današnjem su vremenu knjižnice suočene s brojnim izazovima, a jedan od glavnih je naći način kako društvo i financijere uvjeriti u svoju svrhovitost i kako zadržati korisnike koji se sve više okreću sadržajima i uslugama na internetu.

S obzirom na činjenicu da su narodne knjižnice uslužne ustanove koje pripadaju javnom sektoru, valja napomenuti kako ćemo u sklopu rada termine poput *potrošač*, *proizvod* pojedinih autora (Denison i Mishra, Kotler i suradnici) čiji su radovi korišteni kao informacijski izvori u izradi diplomskog rada, zamijeniti terminima *korisnik*, *usluga*. Pritom korisnika knjižnice možemo definirati kao „pojedince koji se koristi uslugama i službama knjižnice, ali nije nužno njezin član“ (Online Dictionary for Library and Information Science, 2018), a uslugu ćemo definirati kao „djelatnost (čin, postupak) koja je korisna sama po sebi, a korisnost koje se ne posreduje preko proizvoda ili materijalnog efekta“ (Usluga, 2018).

Glavni je cilj ovoga rada ustvrditi stupanj zadovoljstva korisnika uslugama Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko.

Proučavajući literaturu, u prvom dijelu radu iznesena je kratka povijest narodnih knjižnica, navedene su njihove glavne zadaće te aktivnosti kojima knjižnice ispunjavaju te zadaće i opravdavaju svoj položaj s obzirom na bitne promjene koje su se dogodile u društvu, a koje utječu i na knjižnice. Sustavnim mjerenjima i praćenjem potreba korisnika knjižnica stvaraju se temeljne i inovativne knjižnične usluge koje proizlaze iz stvarnih i potencijalnih potreba korisnika knjižnica te su one preduvjet za uspješno knjižnično poslovanje.

U drugom dijelu rada, koji se bavi istraživanjem zadovoljstva korisnika uslugama Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko, upoznat ćemo se s njenom povijesti, djelatnosti, prostorom u sklopu kojega djeluje, građom, osobljem i opremom s kojom raspolaže te ih potom usporediti sa Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj kojima dobivamo uvid ispunjava li naša knjižnica minimalne uvjete za rad. Ostvarivanje standarda predstavlja dobar temelj za uspješno poslovanje, a vrednovanjem knjižnice na temelju istraživanja potreba i zadovoljstva korisnika knjižnica približavamo se stvarnom cilju poslovanja – stvaranju učinkovite i uspješne knjižnice.

U nastavku drugog dijela bit će predstavljeno Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko. Prvo su navedeni ciljevi i postavljene

hipoteze te je potom iznesena cjelokupna metodologija istraživanja. Nakon provedenog istraživanja predstavljeni su prikupljeni rezultati te rasprava i zaključak istraživanja.

2 POSTANAK I ZNAČAJ KNJIŽNICA U DRUŠTVU

2.1 PRVE KNJIŽNICE

Povijest knjižnica vezujemo uz pojavu prvih civilizacija koje su usko vezane uz pojavu pisma i pismenosti. Pojavom pisma i zapisivanjem, odnosno fiksiranjem na materijalnu podlogu, informacija postaje preciznija, trajnija i korisnija. Samim zapisivanjem omogućeno je čuvanje informacija za buduće naraštaje (Hebrang Grgić, 2018: 15) te se time javlja potreba za ustanovom koja će čuvati medije na kojima se informacije bilježe.

U svojoj knjizi *Povijest knjige* Stipčević pregled započinje poglavljem o Sumeranima. Iako se ne može točno ustvrditi jesu li upravo Sumerani ti koji su prvi usavršili pismo kao novo sredstvo komunikacije, najstariji nam, dosad pronađeni zapisi ukazuju da jesu (Stipčević, 1985: 7). Sredinom 4. stoljeća pr. Kr. razvili su klinasto pismo kojim su urezivali piktograme na glinene pločice pomoću prvotne pisaljke – *stilusa*. U sklopu posebnih prostorija u okviru škola, hramova i kraljevskih palača, nastale su preteče današnjih knjižnica, arhiva i muzeja u kojima su se čuvali pravni spisi koji su regulirali poredak u društvu. Sumerani i sumerska država s vremenom su postali stvar prošlosti, ali su tekovine njihove civilizacije – među ostalim i pismo i knjižnice – naslijedili Akađani, Babilonci, Asirci i drugi narodi (Stipčević, 1985: 12).

Naziv za knjižnicu potječe od grčke riječi *biblion* u značenju 'knjižica' te *theke* u značenju 'kovčeg, škrinja, pretinac, ormar' (Mesić, 1991: 145). U hrvatskom se jeziku riječ *biblioteka* i *knjižnica* koriste u sinonimnom značenju te etimološki označavaju uređenu zbirku knjiga. Kao takva riječ biblioteka ušla je u većinu europskih jezika (Mesić, 1991: 145). Povijest knjižnica prati povijest knjige. Knjige nisu jedini, ali su u povijesnom smislu svakako najznačajniji medij bilježenja pisane riječi – od glinenih pločica Sumerana i papirusa starog Egipta do multimedijalnih zapisa – knjige su stoljećima predstavljale najznačajniju i najbrojniju građu knjižnica te najkorišteniji informacijski izvor. Zahvaljujući izumu tiskarskog stroj, one su sredinom 15. stoljeća doživjele ekspanziju te postale prvi masovni medij dostupan širem puku. Etimološkim uvidom u korijen riječi *knjižnica* izvodimo njezinu definiciju kao 'skladišta knjiga' (Mesić, 1991: 147). Suvremena određenja pojma knjižnica odnose se na njezin institucionalni karakter pa u tom smislu donosimo i sljedeće definicije knjižnice: „Knjižnica je kulturna i informacijska djelatnost koja, slijedeći općeprihvaćene ciljeve i načela stručnog rada, odabire, nabavlja, obrađuje, u fizičkome i obavijesnome smislu sređuje te čuva i daje na korištenje knjižničnu građu, a preko organiziranih službi pruža raznolike usluge aktivnim i potencijalnim korisnicima“ (Tadić, 1994: 14). U standardu HRN ISO 2789: 2007 piše da je

narodna knjižnica: „Organizacija ili dio organizacije čiji su osnovni ciljevi izgradnja i održavanje zbirke i olakšavanje korištenja onakvih informacijskih izvora i opreme kakvi udovoljavaju zahtjevima informacijskih, istraživačkih, obrazovnih, kulturnih i potreba za razonodom svojih korisnika“.

Budući da navedene definicije ističu činjenicu da knjižnicu čine i knjige i ljudi – korisnici knjižnica – knjižnicu možemo sagledavati kao humanistički pothvat – pothvat usmjeren korisnicima. Za razliku od definicije K. Tadić koja se temelji na opisu tradicionalnih aktivnosti koje se provode u knjižnicama, definicija koja nam je ponuđena u ISO standardima 2789: 2017 o međunarodnoj knjižničnoj statistici ciljeve knjižnične djelatnosti povezuje s potrebama korisnika te na temelju uvažavanja potreba dolazi do prilagođavanja djelatnosti knjižnice. Potonja definicija ukazuje na značaj koji knjižnica ima za društvo. Od svojih najranijih početaka pa sve do današnjih dana knjižnica je utjecala na povijesne tokove te su povijesni tokovi utjecali na nju. Kao rezultat općih društvenih i kulturnih preokreta mijenjaju se knjižnica i njezin koncept (Mesić, 1991: 147). Američko društvo bibliotekara (American Library Association, 2018) pod izrazom knjižnica podrazumijeva različite centre informacijskih izvora. Knjižnice, koje su u prošlosti uglavnom osiguravale pristup tiskanoj građi, pod utjecajima novih tehnologija te uz njihovu pomoć trebaju proširiti i poboljšati svoje usluge. Poboljšavanjem kvalitete i povećanjem broja usluga koje nude korisnicima, knjižnice će sačuvati svoj položaj u društvu kao jedne od važnijih kulturnih i obrazovnih ustanova.

2.2 DEFINICIJA NARODNE KNJIŽNICE

Narodne su knjižnice od svojih samih početaka imale značajnu ulogu u društvu te su se kroz povijest razvijale i prilagođavale korisnicima kako bi im pružile najbolje usluge i službe.

Prilikom određenja pojma narodnih knjižnica, moramo napomenuti da zbog socioekonomskih razlika knjižnice u svijetu nemaju iste uvjete za razvoj svojih usluga i službi, ali ipak postoje neke zajedničke osobine koje su uobličene u definiciju narodnih knjižnica koja je ponuđena u *IFLA-inim i UNESCO-ovim smjernicama za razvoj službi i usluga* (2003: 1) i koju donosimo u potpunosti: „Narodna knjižnica je organizacija koju osniva, podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika organizacije. Ona osigurava pristup znanju, informacijama i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje“. Definiranje pojma narodne knjižnice početna je točka razmišljanja o zadaćama

narodnih knjižnica i ulozi koju one imaju u društvu. Kako bismo bolje razumjeli ulogu narodnih knjižnica, prvo ćemo se osvrnuti na povijesni pregled nastanka i razvoja narodnih knjižnica.

2.3 POJAVA NARODNIH KNJIŽNICA

Začeci narodnih knjižnica vezuju se uz 17. stoljeće kada se u Engleskoj osnivaju društva kojima je cilj svojim članovima osigurati čitanje novina i časopisa. Niži društveni slojevi nisu imali pristup u takva društva (Hebrang Grgić, 2018: 145). U suvremenom značenju riječi, prve narodne knjižnice nastaju sredinom 19. stoljeća kao posljedica razvoja modernoga građanskog društva (Mesić, 1991: 145). Tada su doneseni prvi zakonski propisi o stalnom financiranju iz državnih ili mjesnih proračuna (Stipčević, 1985: 491–492) te u tom razdoblju razvoja društva dolazi do sve veće knjižnične proizvodnje, veće razine pismenosti te šire mogućnosti obrazovanja. Knjižnice se otvaraju svim slojevima društva, ne samo bogatom sloju pučanstva. Demokratizacija pisane riječi sa sobom je donijela i otpor onih koji su smatrali da knjiga nije za svakoga, ali je to mišljenje postupno prevladano. Pod jednakim je uvjetima, korištenje zbirki i usluga, postalo besplatno i dostupno svim stanovnicima (Stipčević, 1985: 491).

Hrvatska u to vrijeme nije mnogo zaostajala za događanjima u svijetu. U 19. stoljeću na našim se prostorima osnivaju brojne ilirske čitaonice koje možemo smatrati začecima narodnih knjižnica u Hrvatskoj. One su imale funkciju okupljališta te su se u njima odvijali dogovori oko političkih akcija i kulturnih programa (Hebrang Grgić, 2018: 144). Osim toga, one su bila mjesta u kojima su se organizirali brojni društveni događaji (npr. koncerti, plesovi, nagrade igre i sl.) (Čitaonica, 2018). Zajedno s pokretom, knjižnice su se počele širiti Hrvatskom. Prva čitaonica u Hrvatskoj osnovana je 1838. godine u Varaždinu. Iste godine otvorene su još dvije čitaonice – *Čitateljstveno društvo slavensko-ilirsko* u Karlovcu i *Ilirska čitaonica* u Zagrebu. Čitaonicom u Zagrebu upravljali su najistaknutiji predstavnici hrvatskog narodnog preporoda – Ljudevit Gaj i Janko Drašković – koji su, zajedno s ostalim istaknutim preporoditeljima, pokrenuli narodni život na književnom, kulturnom i političkom polju (Čitaonica, 2018). U razdoblju od 1839. do 1850. godine osnovane su narodne čitaonice u Križevcima (1839), Bjelovaru i Samoboru (1843), Osijeku i Zadru (1844), Bakru, Požegi, Novom Vinodolskom, Đakovu i Krapini (1845), Koprivnici (1846), Jablancu kraj Senja (1847), Dubrovniku i Karlobagu (1848), Novoj Gradiški, Slavonskom Brodu i Kotoru (1849) te Rijeci (1850) (Čitaonica, 2018). Pojavom Bachova apsolutizma 1850-ih godina većina je tih društava prestala djelovati, a neka mijenjaju nazive tako da oni više uopće ne podsjećaju na njihovu prvotnu

namjenu. Naime, zbog zabrane ilirskog imena 1843. godine, čitaonice mijenjaju nazive u Dvorana, Casino, Druxba od šćenja i sl. (Hebrang Grgić, 2018: 145). S povratkom ustavnih prava, brojne ugašene čitaonice ponovno otvaraju svoja vrata te nove pokreću svoju djelatnost. Čitaonička su društva s vremenom svoju prosvjetiteljsko-političku ulogu zamijenila ulogom narodnih knjižnica. Neke od tih knjižnica zadržale su čitaonice kao posebne odjele u svom sklopu (Čitaonice, 2018). Hebrang Grgić napominje da narodne knjižnice u Hrvatskoj u današnjem smislu (financirane od strane lokalne vlasti) nastaju početkom 20. stoljeća. U tom razdoblju Društvo hrvatskih književnika pokreće pokret za osnivanjem narodnih (pučkih) knjižnica. U prilog jačine pokreta govori podataka da je 1902. godine osnovano deset knjižnica, a 1904. godine čak njih 150 (Hebrang Grgić, 2018: 146)! Za razliku od 19. stoljeća, u kojem nastaju temelji podjela knjižnica na nacionalne, sveučilišne, znanstvene, narodne, specijalne i školske, tijekom 20. stoljeća ne nastaje nijedna nova vrsta knjižnica, ali se postojeće razvijaju i profiliraju (Hebrang Grgić, 2018: 131).

2.4 ULOGA I ZADAĆE NARODNIH KNJIŽNICA

Kao svoju glavnu zadaću narodne knjižnice ističu prikupljanje, čuvanje i omogućavanje pristupa informacijama i znanju neovisno o mediju čuvanja informacija. Dakle, osnovna je zadaća narodnih knjižnica pružanje informacija (Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga, 2003: 1–2). Kako bi mogle pružiti informacije svojim korisnicima, one moraju osigurati građu na različitim medijima – od tiskane građe (građa otisnuta na papiru; knjige, novine i časopisi, pisma, karte, planovi i sl.) preko audiovizualne građe (građe dostupne na kasetama, videovrpcama; filmovi, mikroblici i sl.) do elektroničke građe (građa dostupna na optičkim diskovima, memorijskim karticama; računalne igre, digitalne zvučne datoteke, elektroničke knjige) i mrežne građe (građa dostupna na mreži; članci u elektroničkim časopisima, radovi u sklopu baza podataka). Sljedeća je zadaća pružanje usluga korisnicima. Knjižnice svojim korisnicima pružaju brojne usluge – od tradicionalne usluge posudbe građe do mrežnih usluga pretraživanja baza podataka.

Prema članku 3. *Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o knjižnicama* (2009) zadaća je knjižnica da nastoje zadovoljiti obrazovne, kulturne i informacijske potrebe svih građana na području svoje djelatnosti. Narodne knjižnice, također, imaju važnu ulogu u zadovoljavanju potreba pojedinca i grupa za osobnim razvojem, uključujući i razonodu i potrebe vezane uz slobodno vrijeme. Uz navedeno, narodne knjižnice imaju ključnu ulogu u izgrađivanju demokratskog društva (Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi

i usluga, 2003: 2). U UNESCO-ovom Manifestu iz 1994. zadaće su pobliže definirane te uključuju:

- stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece u ranoj dobi,
- podupiranje osobnog razvoja za koji se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama,
- stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvoj,
- promicanje mašte i kreativnosti kod djece,
- promicanje svijesti o kulturnom nasljeđu, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija,
- osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvođačkih umjetnosti,
- gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti,
- podupiranje usmene tradicije,
- osiguranje pristupa građana svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici,
- pružanje primjerenih obavijesnih službi mjesnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama,
- olakšavanje razvitka obavijesnih vještina i kompjuterske pismenosti,
- podupiranje i sudjelovanje u programima razvijanja pismenosti namijenjenima svim dobnim skupinama i iniciranje takvih programa kad je potrebno.

U sklopu potpoglavlja o zadaćama i ulozi narodnih knjižnica, važno je naglasiti da je od objave posljednjeg Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o knjižnicama (2009) prošlo devet, a od objave Manifesta čak dvadeset i četiri godine te su se u društvu dogodile brojne promjene kojima su se morale prilagoditi i narodne knjižnice. Iz tog je razloga IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice 2009. godine dopunjen dodatkom „Deset načina kako pokrenuti narodnu knjižnicu/poboljšati svoje knjižnice“ (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011: 118–119). Dodatak donosi načine prilagodbe usluga narodnih knjižnica zahtjevima 21. stoljeća uz primjenu novih tehnologija koje su se pojavile nakon 1994. godine. U skladu s potrebama krovna organizacija IFLA 2011. godine objavljuje drugo izmijenjeno izdanje IFLA-inih smjernica za narodne knjižnice. U tom je izdanju poseban naglasak stavljen na novo dodani dio o marketinškoj kulturi unutar kojeg se napominje kako je marketing puno više od oglašavanja i prodaje te da on predstavlja pouzdan i sustavan pristup koji se zasniva na oblikovanju usluga ili proizvoda u skladu s korisničkim potrebama i željama, a čiji je cilj zadovoljstvo korisnika (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011: 98).

2.5 ULOGA NARODNIH KNJIŽNICA U SUVREMENOM DRUŠTVU

Od svojih samih početaka knjižnice su imale monopolistički položaj u društvu, bile su jedini izvor provjerenih informacija. Ulaskom u 21. stoljeće nastupile su brojne promjene na svim poljima ljudskog života, pa tako i na području kulture. Završetkom ere *industrijskog društva* nastupila je era *postindustrijskog društva* – koje nazivamo i *društvom znanja* ili *umreženim društvom*. Ipak, najučestaliji od svih naziva jest naziv *informacijsko društvo* budući da društvo svoj gospodarski, znanstveni i kulturni rast temelji na uvođenju i širenju računalne i telekomunikacijske tehnologije koja omogućava vrlo lagan, brz i jednostavan prijenos informacija (Informacijsko društvo, 2018). Postavlja se pitanje gube li knjižnice svoj značaj i svoju ulogu u društvu.

Koje su promjene zatekle knjižnice? Iz ranije navedenih razloga knjižnice prestaju biti glavna informacijska središta te se njihov koncept mijenja. Počevši od 60-ih godina prošlog stoljeća one počinju gubiti svoj primat, a time i svoje korisnike, pogotovo mlađe naraštaje korisnika koji potrebne informacije pronalaze na internetu. Internet postaje primarni izvor informacija i idealan komunikacijski kanal jer omogućuje dinamičnost, interakciju i neprekidno nadograđivanje informacijskog sadržaja. Usluge koje su ranije nudile knjižnice zamijenjene su uslugama koje se nude na internetu (Vrana; Kovačević, 2010: 27). Kao glavnu prednost svjetske mreže – interneta – spram knjižnica, treba spomenuti činjenicu da korisnike od pregledavanja internetskih usluga dijeli samo pokretanje mrežnog preglednika (npr. Google Chrome, Firefox, Opera, Mozilla i dr.). Iz navedenoga je jasno da odlazak u knjižnice zahtijeva puno više vremena nego pretraživanje i pregledavanje mreže putem koje korisnici pronalaze odgovarajuće mrežne sadržaje (WWW, 2018). Nakon stoljeća shvaćanja knjižnica krovnim institucijama znanja, one su se pod utjecajem suvremenih događanja te zahvaljujući suvremenim sredstvima komunikacije, našle na „tržištu informacija“.

Kako se knjižnice mogu prilagoditi nastalim promjenama? U davanju odgovora na ovo pitanje možemo se pozvati na članak C. W. Stonea *The Library Function Redefined* iz daleke 1967. Već su se tada javila predviđanja o ulozi knjižnice u budućnosti. Prema tim predviđanjima knjižnice se moraju odmaknuti od poistovjećivanja s fizičkim institucijama te se okrenuti svojim korisnicima i njihovim zahtjevima, odnosno, one moraju odgovoriti na promijenjene potrebe društva (Stone, 1967: 194). U članku *Patrons' View of the Library of the Future* autorice (Schnitzer; Rozenzweig, 2016: 5) pišu o tome kako su sofisticirani korisnici knjižnica u današnjem vremenu u potrazi za uslugama kojima su glavna obilježja brzina, učinkovitost te integriranost. Iz potrebe za prilagođenim djelovanjem u izmijenjenim društvenim okolnostima, hrvatska knjižničarska zajednica je ukazala na nužnost izrade strategije razvoja narodnih

knjižnica u Republici Hrvatskoj te donijela osamnaest strateških ciljeva koji su predstavljeni u Nacrtu Strategije razvoja u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj do 2010. godine. Prema ciljevima predložene su i mjere, a prva se mjera odnosi na osiguranje pretpostavki za pristup znanju i informacijama za sve građane u sklopu koje su predložene i aktivnosti kojima je cilj uključivanje posebnih skupina korisnika – djece i mladih, društveno isključenih, pripadnika manjinskih zajednica, osoba s invaliditetom i dr. Predložene aktivnosti su:

- identificiranje potencijalnih korisnika;
- analiza potreba unutar zajednice;
- unapređivanje službi i usluga za korisnike:
 - automatizacija posudbe knjižnične građe,
 - pružanje obavijesti u tiskanom i elektroničkom obliku,
 - unapređivanje informacijskih i referalnih službi,
 - osiguravanje relevantnih i kvalitetnih informacija o zajednici u kojoj knjižnica djeluje,
 - razvijanje usluga za djecu, usluga za mlade i usluga za odrasle prema najvišim profesionalnim standardima i dostignućima struke,
 - osiguravanje građe za cjeloživotno učenje i slobodno vrijeme,
 - osiguravanje usluga namijenjenih skupinama unutar zajednice i usluga za potrebne grupe korisnika,
 - izrada vlastitih baza podataka i dr;
- provođenje nacionalnih kampanja i lokalnih projekata za promicanje čitanja;
- provođenje sustavnih istraživanja potreba korisnika;
- osiguravanje informacija o Europskoj uniji i uključivanje u e-Europu;
- osiguravanje zajedničkog pristupa elektroničkim izvorima;
- servisiranje lokalnih uprava pristupom kvalitetnim izvorima informacija;
- servisiranje pristupa informacija za poduzetnike;
- pristup uslugama na daljinu (e-katalog, rezervacija građe i produženje roka posudbe građe, *online* referentne usluge);
- osiguravanje fizičkog pristupa službama i uslugama u skladu s IFLA-inim smjernicama;
- elektronička, komunikacijska i AV oprema za pristup uslugama 24/7.

Knjižnice, bilo to njima drago ili ne, moraju raditi na osmišljavanju novih usluga i aktivnosti, a glavni imperativi prilikom osmišljavanja su inovativnost i kreativnost. Dokaz o kvaliteti usluga određuje zadovoljstvo korisnika uslugama knjižnica o kojem će biti više riječi

u sklopu poglavlja o poslovanju narodnih knjižnica. Naime, neinovativnost i nekreativnost u stvaranju usluga dovode do gubitka korisnika, a gubitak korisnika vodi smanjivanju sredstava namijenjenih knjižničnom poslovanju. Važnu ulogu u tome imaju ranije spomenuti marketing i marketinška kultura. Pišući o marketinškoj kulturi u knjižnicama R. Singh (2007: 145) defira marketing kao „poslovnu filozofiju koja stavlja korisnika u središte organizacijskih aktivnosti“. Kako bismo bolje razumjeli značaj marketinga u knjižnicama, navest ćemo i definiciju Kotlera i suradnika (2006: 12) koja kaže: „Marketing znači upravljanje tržištima kako bi došlo do razmjena i ostvarivanja odnosa sa svrhom stvaranja vrijednosti te zadovoljavanja potreba i želja“. Dakle, ljudske potrebe i želje su polazišne točke marketinških aktivnosti. Kotler i suradnici (2006: 36), nadalje, naglašavaju da uspjeh današnjih tvrtki – bile one male ili velike, profitne ili neprofitne, domaće ili svjetske – ovisi o predanosti marketinškim aktivnostima kojima se želi privući nove kupce obećanjem vrijednosti te zadržati postojeće pružanjem zadovoljstva.

2.5.1 Narodna knjižnica – mjesto susreta

U sklopu poglavlja o ulozi narodnih knjižnica u društvu, važno je osvrnuti se na koncept trećeg prostora. U svome članku *Our Vanishing Third Places* R. Oldenburg (1996/1997: 6) prostore u kojima se često boravi naziva trećim prostorima. Uz kafiće, restorane, knjižare, mjesta za uljepšavanje i sl. narodne se knjižnice također u sklopu zajednica nameću kao tzv. treći prostor – prostor između doma, kao prvog prostora, te radnog mjesta ili škole, kao drugog prostora. One služe kao platforma za spajanje ljudi različitog socijalnog statusa, različitih interesa i vrijednosti. One predstavljaju prostor koji pripada svim članovima društvene zajednice (Kovačević, 2017: 49) te su stoga ključne za njeno oblikovanje i dobrobit sveukupnog života grada. Z. Velagić u svom članku *Povijesnost koncepcije knjižničkog trećeg prostora* (2015: 30) nudi definiciju trećeg prostora prema kojoj je on: „običajno mjesto neformalnog druženja, razgovora i zabave u koje bilo tko može doći, koje je nužno za zajednicu i društveni život jer omogućuju društvene interakcije, a za samce je prostor druženja te općenito razvija osjećaj pripadnosti određenoj zajednici i postvarnjuje probleme zajednice o kojima se ondje otvoreno razgovara.“ Alan Bundy u svome članku *Vision, mission, trumpets: public libraries as social capital* (2003: 16) ističe značaj narodnih knjižnica u suvremenom društvu te navodi kako bi knjižnice trebale biti krovne institucije tzv. *društva znanja* jer u njima leži ogroman društveni kapital.

Nastavno na ranije spomenute marketinške aktivnosti, kojima je cilj zadovoljavanje potreba i želja korisnika, knjižnice svoj rast i razvoj moraju temeljiti na konceptu trećeg

prostora, a on zahtijeva nove načine rada te rad s raznolikom populacijom. Budući da su se knjižnice našle na društvenoj margini, pred njima stoji izazov dokazivanja njihovog doprinosa u izgradnji lokalne zajednice i društvenog kapitala. Od knjižnica se očekuje da budu mjesta učenja i razmjene, ugodan i kreativan javni prostor u kojemu se uspostavljaju odnosi među ljudima te potiče razmjena ideja. U tom nam je pogledu bitna otvorenost knjižnice svim članovima zajednice.

2.5.2 Narodna knjižnica – mjesto smanjivanja digitalnog jaza

Američki teoretičar knjižničarstva M. Gorman u svojoj knjizi *Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom* (2006: 80) ističe još jednu važnu ulogu knjižnica u suvremenom društvu prema kojoj knjižnice imaju veliki značaj u smanjivanju digitalnog i informacijskog jaza, a knjižničari informatori mogu pružiti pomoć i obrazovati one koje se nalaze s pogrešne strane tog jaza. Narodne knjižnice svim pripadnicima svoje zajednice pod istim uvjetima nude svoje fondove, besplatan pristup računalu s pristupom internetu te pomoć u učenju. Knjižnice, kao mjesta neformalnog učenja, u suradnji s institucijama zaduženim za formalno obrazovanje, imaju odgovornost stvaranja društva znanja putem cjeloživotnog učenja. One moraju pružiti jednakost s obzirom na ruralna područja, spolnu, etičku ili religijsku pripadnost, na invalidnost, mobilnost, te onih u teškoj poziciji u društvu kao što su samohrani roditelji, bivši kažnjenici, dugotrajno nezaposleni, roditelji-povratnici na tržištu rada, umirovljenici (Rogić, 2014: 63). Cilj svih nastojanja je otklanjanje negativnih posljedica globalizacije tržišta – sve većih socioekonomskih razlika. Teži se povećanju zapošljivosti, pokretljivosti, stvaranju aktivnog građanstva i stvaranju socijalne kohezije.

2.6 FINANCIRANJE NARODNIH KNJIŽNICA

U sklopu poglavlja o narodnim knjižnicama, valja se osvrnuti i na financiranje knjižnica kao bitnom faktoru koji utječe na njihov rast i razvoj. Budući da narodne knjižnice pripadaju javnoj sferi, one se većim dijelom financiraju iz javnih sredstava – namjenskim sredstvima iz središnjeg, regionalnog ili lokalnog proračuna. Uz navedeno, manjim se dijelom financiraju i iz sekundarnih izvora kao što su različite donacije, dobit od komercijalnih aktivnosti, dobit od naplaćivanja zakasnina korisnicima i individualnih usluga (npr. fotokopiranja, ispisa). U radu je više puta naglašeno da su knjižnice neprofitne ustanove te da su njene usluge u načelu besplate za sve. Prema tome, naplaćivanje usluga, pa makar bila riječ o simboličnim iznosima članarina, ne bi trebala biti uobičajena praksa u poslovanju jer se time krši osnovno pravilo dostupnosti narodnih knjižnica za sve.

U današnjem vremenu globalne recesije svjedoci smo smanjivanja proračunskih sredstava namijenjenih za potrebe rada i razvoja narodnih knjižnica. Tuškan Mihočić (2011: 212) smatra da je u takvim nepovoljnim uvjetima, više nego ikada potrebno imati uvid u poslovanje knjižnica kako bi ga knjižnice mogle opravdati pred financijerima. Sljedeće nam poglavlje donosi temelje prilagodbe knjižničnog poslovanja uvjetima 21. stoljeća.

3 POSLOVANJE NARODNIH KNJIŽNICA

3.1 VRIJEDNOSTI NA KOJIMA SE TEMELJI POSLOVANJE KNJIŽNICA

Bitna činjenica koja utječe na ulogu narodnih knjižnica u današnjem svijetu jest ta da one posluju u okruženju koje se stalno mijenja – mijenja se medij kojim se posreduju informacije, načini pristupa informacijama, novi modeli organizacije informacija. U skladu s navedenim, korisnici imaju nova i sve zahtjevnija očekivanja od knjižnica (Petr Balog, 2012: 2).

M. Gorman u svojoj knjizi *Our Enduring Values: Librarianship in the 21st Century* (Gorman, 2000) piše o prilagodbi poslovanja narodnih knjižnica uvjetima i korisnicima 21. stoljeća. On smatra da knjižnice prilikom planiranja poslovanja i stvaranja inovativnih usluga posebnu pozornost trebaju obratiti na osiguravanje sljedećih vrijednosti:

- Intelektualna sloboda: U IFLA-inoj izjavi *Knjižnice i intelektualna sloboda* navedeno je da su pravo na znanje i sloboda izražavanja dva oblika istog načela. Pravo na znanje zahtijeva slobodu mišljenja, a sloboda mišljenja i sloboda izražavanja preduvjet su za slobodan pristup informacijama. Zauzimanje za intelektualnu slobodu korisnika je osnovna odgovornost knjižničarske i informacijske struke (IFLA: Knjižnice i intelektualna sloboda, 1999). Štoviše, bit knjižnice jest u slobodi – slobodi čitanja, slobodi ideja, slobodi komunikacije, slobodi druženja i stvaranja međuljudskih odnosa u zajednici.
- Racionalnost: Podrazumijeva da knjižničari informatori usmjeravaju korisnike prema odgovarajućim tiskanim izvorima te ih poučavaju da budu kritični u pristupu prema elektroničnim medijima. Kao suvremenici 21. stoljeća, koje je obilježeno informacijskim preobiljem, korisnici moraju postati svjesni činjenice da je prava, potrebna informacija velika vrijednost te da im knjižnice i knjižničari mogu pomoći u njezinu pronalaženju. Knjižničari posjeduju informacijske kompetencije i znanja te imaju mogućnost podučavati korisnike osnovnim knjižarskim i računalnim znanjima, utvrđivanju, pronalaženju i korištenju relevantnih informacija te kritičkom mišljenju. (Gorman, 2000: 110).
- Pismenost i učenje: Poticanje informacijske pismenosti se unazad nekoliko desetljeća nametnulo kao temeljna misija informacijske djelatnosti unutar knjižnica (Gorman, 2000: 124). O informacijskoj se pismenosti govori kao o temeljnoj vještini svakog pojedinca budući da smo zahvaljujući ubrzanom razvoju tehnologija i pod utjecajem

novih medija svi izloženi informacijskom obilju te ubrzanom zastarijevanju informacija i znanja. Ostvarenje informacijske pismenosti je temeljni preduvjet za ostvarivanje prava na obrazovanje kao osnovnog ljudskog prava (Špiranec, 2003: 70). Unapređivanje temeljnih vještina tijekom cijelog života nazivamo cjeloživotno učenje, a ono se ostvaruje formalnim i neformalnim učenjem. Budući da je pod utjecajem globalizacije ugrožena sigurnost zaposlenja, obrazovanje ne završava izlaskom iz škole ili završetkom fakulteta. Pojedinci se tijekom cijelog života moraju obrazovati kako bi mogli konkurirati na tržištu rada. Danas se nalaženje posla ili prijava na posao u sve većoj mjeri sele na mrežu. Knjižnice, kao mjesta neformalnog obrazovanja, svojim korisnicima mogu pomoći da lakše navigiraju svijetom interneta. (Gorman, 2000: 125)

- Jednakost pristupa: O zadaći narodnih knjižnica u smanjivanju digitalnog jaza među kategorijama stanovništva već smo pisali ranije. One moraju omogućiti jednaku dostupnost građi i uslugama svim korisnicima, neovisno o rasi, vjeri, spolu, dobi ili bilo kojem drugom kriteriju. Također, knjižnice su mjesta na kojima ljudi – koji možda nemaju računala ili nisu spojeni na internet – mogu ostvariti tu mogućnost te im je ona pritom besplatna.
- Privatnost: Usprkos činjenici da su knjižnice ustanove namijenjene javnosti, postoji dio knjižničnog poslovanja koji mora biti tajan. Riječ je o osobnim podacima o korisnicima te podacima što posuđuju i koje informacije traže. Ukoliko žele sačuvati povjerenje korisnika, knjižnice i knjižničari imaju obavezu očuvanja korisničke privatnosti (Gorman, 2000: 157).
- Demokratičnost: Ideja demokracije počiva na informacijama, znanju i obrazovanju (Gorman, 2000: 160). Knjižnice su poznate kao demokratične ustanove koje se zalažu za slobodu, jednakost i prava ljudi pa sukladno tome one pružaju znanja i informacije bez naknade i bez ikakvih vrijedonosnih sudova prema svima koji traže informaciju. Narodne su knjižnice proizvod demokracije te je povezanost između njih i demokracije izuzetno snažna.

Navedene su vrijednosti ugrađene u temelje knjižničnog poslovanja od njenih samih početaka te ih je samo potrebno prilagođavati današnjim uvjetima. Prilagođavanjem današnjim uvjetima posebno je bitno kada govorimo o knjižničnim uslugama i aktivnostima koje svojom kvalitetom i inovativnošću osiguravaju zadovoljstvo korisnicima. Sve više knjižnica osim tradicionalne usluge posudbe građe, nudi i druge usluge. O kojim se uslugama radi, bit će više govora u poglavlju *Kvalitetna usluga – temelj zadovoljstva korisnika*.

3.2 PRILAGODBA KNJIŽNIČNOG POSLOVANJA ZAHTJEVIMA UMREŽENOG DRUŠTVA

U članku *Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness* D. R. Denison i A. K. Mishra (1995) iznose rezultate istraživanja provedenog 1995. godine. Istraživanjem se ispitivao utjecaj obilježja organizacijske kulture na organizacijsku uspješnost i učinkovitost. Kako bismo razumjeli na koji način organizacijska kultura utječe na poslovanje organizacija, preuzet ćemo definiciju F. Bahtijarević-Šiber (1991: 29) koja ju je odredila kao „relativno trajan i specifičan sistem bazičnih vrijednosti, stavova, uvjerenja, normi i običaja koji određuje organizacijsko ponašanje i mišljenje kao i sve aktivnosti pojedinaca i grupa koje ih čine.“ Denison i Mishra (1995: 214–216) ističu četiri obilježja organizacijske kulture, a to su:

- uključenost (participacija) zaposlenika,
- konzistentnost,
- adaptibilnost i
- misija organizacije.

Nadalje se obilježja dijele na podskupine obilježja pa tako uključenje zaposlenika ovisi o njegovom opunomoćenju, odnosno ovlaštenju, timskoj orijentaciji i razvoju sposobnosti (vještina). Konzistentnost ovisi o temeljnim vrijednostima, suglasnosti, koordinaciji i integraciji, a adaptabilnost o stvaranju promjena, usmjerenosti prema potrošačima i organizacijskom učenju. Misija ovisi o strateškom usmjerenju, ciljevima i viziji (Denison Consulting, 2005-2006). Iako kultura uspješne i učinkovite organizacije mora pokazivati sva četiri obilježja, u sklopu teme ovoga rada posebno ćemo se usredotočiti na obilježje *usmjerenosti prema korisnicima* u sklopu obilježja *adaptabilnost*. Budući da smo u današnje vrijeme svi dio umreženog društva, većina se naših aktivnosti vezuje uz internet kao globalnu mrežu koja nam omogućava sve – od plaćanja računa putem internet bankarstva, preko kupovine odjeće putem internet trgovina do ostvarivanja karijere Youtubera, blogera i sl. Knjižnice nisu izuzete iz tih globalnih tokova i ukoliko žele biti dio događanja, one svoje poslovanje, a u okviru svog poslovanja i svoje usluge, moraju nužno prilagoditi zahtjevima umreženog društva. U duhu novog vremena, osim tradicionalnih, knjižnice razvijaju i mrežne usluge o kojima će više riječi biti u sljedećem potpoglavlju. Prebacivanjem fokusa s knjiga na korisnike približavamo se cilju poslovanja knjižnice, a to je stvaranje fleksibilne organizacije čija su glavna obilježja visoka razina uslužne inovativnosti te brzi odgovori knjižnice kao organizacije na promjenjive potrebe korisnika i zaposlenika.

3.3 KVALITETNA USLUGA – PREDUVJET ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Zadržat ćemo se na uslužnoj inovativnosti. Kada govorimo o knjižničnim uslugama, možemo ih podijeliti na *tradicionalne usluge* i *mrežne usluge*, a potonje nastaju kao odgovor na zahtjev za korisnika za uslugama koje prate tehnološke i društvene promjene koje su nastupile u 21. stoljeću.

Među tradicionalne usluge knjižnica ubrajamo:

- članstvo u knjižnici,
- rezervacije literature osobno ili telefonom,
- posudbu knjižnične građe,
- produženje roka zaduženja osobno ili telefonom,
- korištenje čitaonice,
- međuknjižničnu posudbu,
- informacije,
- izobrazbu korisnika,
- fotokopiranje i
- organiziranje događanja (predstavljanje knjiga, književni susreti, predavanja, izložbe, radionice i sl.) (Knjižnica Filozofskog fakulteta, 2018).

Ne treba posebno naglašavati da navedeni opus usluga ne zadovoljava potrebe velikog dijela današnje populacije, pogotovo ne današnje Y generacije, tzv. *mlenijaca*, čiji su članovi rođeni između 1980. do sredine 1990-ih ali i do ranih 2000-ih godina, i nadolazeće Z generacije, čiji su članovi rođeni 1995. godine pa nadalje, za informacijama. Budući da obje generacije odrastaju pod snažnim utjecajem globalizacije i tehnološkog napretka te su sudionici doba brzih promjena i stalnih inovacija, oni imaju potpuno drugačija očekivanja od prethodne generacije. Razumijevanje njihovih potreba za informacijama i brzinom pristupa informacijama postaju ključne za poslovnu izvrsnost svih organizacija (Postolov; Magdinceva Sopova; Janevska Iliev, 2017: 19). Ukoliko nešto nije na internetu, za njih to ne postoji. S obzirom na potrebe, narodne i ostale knjižnice razvijaju tzv. *mrežne usluge* kojima je cilj omogućiti korisnicima pristup informacijama s bilo kojeg mjesta i u bilo koje vrijeme.

Među mrežne usluge ubrajamo:

- pretraživanje mrežnog kataloga knjižnice,
- rezervaciju građe elektroničkom poštom,
- produženje roka zaduženja elektroničkom poštom ili putem mrežnog kataloga knjižnice,

- korištenje računalne radionice,
- besplatan pristup internetu,
- skeniranje,
- uslugu „Pitajte knjižničare“,
- pretraživanje mrežnih baza podataka,
- dostupnost knjižnice na mrežnim stranicama Facebooka; profil knjižnice na društvenim mrežama Twitter, Pinterest i sl.; kanal knjižnice na Youtubeu i sl.,
- usluga pružanja pomoći u pretraživanju informacija na internetu,
- interaktivne usluge učenja,
- pružanje pristupa mrežnim knjižarama i dr. (Internet Services: the range available to library users, bez dat.)

Imperativ suvremenog poslovanja nije samo na osmišljavanju i stvaranju mrežnih usluga, štoviše, naglasak je na inovativnosti u poslovanju općenito te u stvaranju inovativnih usluga. Možemo spomenuti neke od tih aktivnosti kao primjer implementacije inovativnosti u knjižnično poslovanje. Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ u Koprivnici svoje je poslovanje pospjela osiguravanjem građe i usluge za novu dobnu skupinu – bebe. Njezin je program naziva „Knjige za bebe“ uvršten u primjer dobre prakse u Hrvatskoj u Smjernicama za knjižnične usluge za bebe i malu djecu (Sabolović-Krajina, 2015: 315). Poslovanje je moguće pospješiti osiguravanjem građe i za druge nove korisničke skupine – na primjer, osiguravanje građe i usluga za osobe oštećenog vida ili osobe oštećena sluha te osiguravanje građe i usluga za marginalizirane skupine (npr. pripadnike romske nacionalne manjine). Drugi način pospješivanja poslovanja jest popularizacija novih oblika pismenosti (npr. digitalne pismenosti, informacijske pismenosti, informatičke pismenosti i sl.). Knjižnice grada Zagreba osmislile su program namijenjen društvenoj integraciji osoba treće životne dobi i njihovom uključivanju u kulturna i društvena zbivanja pod nazivom „65 plus“. U sklopu programa korisnicima se nude razne usluge, a jedna od njih je „Sat informacijske pismenosti“ – besplatne radionice za informatičko i informacijsko opismenjivanje korisnika (Knjižnice grada Zagreba, 2018). Knjižničari kao informacijski stručnjaci svoja znanja prenose korisnicima te im na taj način olakšavaju dolazak do relevantnih informacijskih izvora i informacija. Sljedeći se primjer odnosi na uvođenje usluge „Postanite e-građani uz pomoć knjižničara“. Riječ je o projektu koji je prvotno pokrenut u Knjižnicama grada Zagreba, a kasnije su uslugu preuzele i druge knjižnice u Hrvatskoj kako bi građanima pomogle u prijavi i radu u sustavu e-Građani te besplatni ispis dokumenata koji se mogu dobiti putem tog sustava (Knjižnice grada Zagreba,

2018). Zanimljiv primjer uspješnog poslovanja jest uvođenje usluge pokretne knjižnice za cjeloživotno učenje u ruralnim sredinama. Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ i Javna ustanova Kantonalna i univerzitetska biblioteka Bihać pokrenule su uslugu pokretne knjižnice u ruralnim sredinama Karlovačke županije i Unsko-sanskog kantona, a cilj projekta, koji je trajao od 2007. do 2013. godine, bio je omogućiti zajednici pristup uslugama koje potiču cjeloživotno učenje i uspostaviti prekograničku mrežu ruralnih zajednica (Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, bez dat.).

Knjižnice moraju prepoznati promjene i kretanja u suvremenom društvu te u lokalnoj zajednici u kojoj knjižnica djeluje. Posebno trebaju voditi računa o otvaranju novim korisničkim skupinama. Navedeni primjeri su primjeri dobre prakse prilagodbe knjižničnog poslovanja korisnicima i njihovim potrebama u Republici Hrvatskoj. Na koji način narodne knjižnice dobivaju uvid u potrebe svojih korisnika, saznat ćemo u poglavlju koje slijedi.

4 VREDNOVANJE POSLOVANJA U NARODNIM KNJIŽNICAMA

4.1 OPĆENITO O VREDNOVANJU POSLOVANJA U NARODNIM KNJIŽNICAMA

Suvremene se knjižnice suočavaju sa sve većom potrebom učinkovitog upravljanja službama i uslugama. Prilagođavanje poslovanja počinje vrednovanjem koje predstavlja prvi korak prema učinkovitom poslovanju knjižnica. Vrednovanje se nametnulo kao neizostavan dio knjižničnog poslovanja koji daje pregled jakosti i slabosti organizacije, odnosno njezine učinkovitosti.

Pojam vrednovanja možemo odrediti kao „određivanje vrijednosti nečega“ (Anić, 1998: 1317). Ako pojam vrednovanja stavimo u kontekst knjižničnog poslovanja, onda bi ono označavalo vrednovanje značajnih vidova poslovanja knjižnice. Prema definiciji navedenoj u *Online Dictionary for Library and Information Science* vrednovanje predstavlja postupak „kvantitativnog i kvalitativnog mjerenja stupnja do kojeg knjižnične zbirke, usluge i aktivnosti zadovoljavaju potrebe svojih korisnika, obično poduzetih s ciljem poboljšanja performansi“ (ODLIS, 2018). Na temelju podataka prikupljenih vrednovanjem možemo predlagati potrebne mjere za poboljšanje te na taj način pridonijeti učinkovitijem poslovanju. Imajući u vidu da su knjižnice ponajprije uslužne organizacije kojima je cilj osiguravanje kvalitetnih usluga za korisnike, vrednovanje poslovanja možemo usmjeriti prema vrednovanju kvalitete knjižničnih usluga. Iako knjižnica kao institucija postoji već 6 000 godina, njezine su usluge predmet stalnog propitivanja i promatranja, a spoznaje koje nastaju, služe kao polazišna točka za uvođenje novih usluga koje odgovaraju zahtjevima današnjih generacija.

Ravnatelji, odnosno voditelji knjižnica imaju važnu ulogu u samom procesu vrednovanja poslovanja. Vrednovanje predstavlja način na koji rukovoditelji, a potom i financijeri, stječu dobar uvid u upravljanje, organizaciju i poslovanje knjižnice. Njime se dobivaju važni odgovori na pitanja o isplativosti i djelotvornosti poslovanja. Rukovoditelji knjižnica si moraju postaviti pitanja kao što su „koristi li se knjižnica doista“, „kako i koliko se koristi“, te „koji su razlozi da se njezine usluge ne koriste u očekivanoj mjeri“ (Badurina; Dragija Ivanović; Krtalić, 2010: 49).

4.2 VREDNOVANJE POSLOVANJA NARODNIH KNJIŽNICA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj prikupljaju određene statističke podatke o svom poslovanju te su dužne na godišnjoj razini o svom poslovanju izvijestiti osnivača, Ministarstvo kulture, Hrvatski zavod za knjižničarstvo pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici (posredovanjem županijskih matičnih knjižnica) te Državni zavod za statistiku svake treće godine (Tuškan Mihočić, 2011: 221). Prema podacima Statističkog ljetopisa Hrvatske za 2017. godinu (520, 521) koje prikuplja Državni zavod za statistiku u razdoblju od 2001. do 2013. godine broj narodnih knjižnica je porastao s 248 na 269 te je u njima registrirano 513 000 korisnika koji su posudili 6 187 000 milijuna primjeraka knjižne i neknjižne građe. Posljednji podaci o knjižnicama prikupljeni su 2013. godine te je prema njima u narodnim knjižnicama obrađeno 9 496 000 knjižne građe – od čega 9 359 000 knjiga i 92 000 časopisa. Broj zaposlenih iznosio je 1 637 – od čega 1 299 stručnog osoblja i 338 ostalog osoblja. Navedeni su podaci statističke prirode te je njihova svrha stvaranje ukupne slike sustava narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj na temelju kojih se stvaraju relevantni pokazatelji stanja cjelokupnog narodnog knjižničarstva.

Tuškan Mihočić (2011: 222) postavlja pitanje što uspješnost ili neuspješnost u ostvarivanju standardnih vrijednosti (prema Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj) govori o uspješnosti poslovanja knjižnice. Naime, iako članak 52. Standarda (1999) obvezuje knjižnice na istraživanje potreba stanovnika područja na kojem djeluje te praćenje razine kvalitete svojih usluga, nigdje nije objašnjeno na koji način to činiti. Unatoč brojnim nastojanjima knjižničarske struke za napretkom na polju osuvremenjivanja knjižničnog poslovanja, još uvijek ne postoji nacionalna kulturna politika koja bi obuhvaćala poslovanje knjižnica te većina knjižnica u Republici Hrvatskoj i dalje ne prilagođava svoje poslovanje zahtjevima suvremenog društva (Kovačević, 2017: 16). U 2018. godini još uvijek nije usvojen novi Zakon o knjižnicama, kao ni revizija Standarda za narodne knjižnice te narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj još uvijek prolaze fazu prilagodbe društvenim promjenama. Prvi ozbiljan pristup mjerenju uspješnosti poslovanja u hrvatskim knjižnicama poduzet je 2007. godine. Te je godine Ministarstvo znanosti i obrazovanja pokrenulo projekt *Vrednovanje knjižničnih službi i usluga: akademske i narodne knjižnice*. Nositelj projekta je Odsjek za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku, a voditeljica izv. prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog (Badurina; Dragija Ivanović; Krtalić, 2010: 53). U projekt je bilo uključeno petnaest akademskih i trideset i šest narodnih knjižnica iz šest županija: Osječko-baranjska županija, Požeško-slavonska

županija, Splitsko-dalmatinska županija, Šibensko-kninska županija, Zadarska i Vukovarsko-srijemska županija (Badurina; Dragija Ivanović, Krtalić, 2010: 55). Glavni je cilj projekta bio snimiti stanje u akademskim i narodnim knjižnicama Hrvatske, a uvid u stanje dobiven je analiziranjem rezultata prikupljenih anketnim upitnikom te analizom godišnjih izvještaja knjižnica (Filozofski fakultet u Osijeku, bez dat). Rezultati prikupljeni istraživanjem ukazali su na to da knjižnice prepoznaju potrebu vrednovanja svojih službi i usluga (Badurina; Dragija Ivanović; Krtalić, 2010: 53). Nakon provedenog istraživanja veći broj knjižnica u Hrvatskoj okreće se postupcima mjerenja svoje uspješnosti. Navest ćemo primjere istraživanja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj.

Veliki broj radova o vrednovanju poslovanja u narodnim knjižnicama napisali su R. Vrana i J. Kovačević koji kontinuirano provode istraživanja zadovoljstva korisnika u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića u Zagrebu. Istraživanja ćemo navoditi redom:

- u razdoblju od 10. svibnja do 10. rujna 2010. godine provedeno je istraživanje *Položaj knjižnice u umreženom društvu*;
- u razdoblju od 15. travnja do 1. rujna 2012. provedeno je istraživanje *Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice*;
- u razdoblju od 10. svibnja do 30. rujna 2014. provedeno je istraživanje *Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj marketinške strategije knjižnice*;
- u razdoblju od 1. srpnja do 24. rujna 2016. provedeno je istraživanje *Razvoj knjižničnih zbirki kao preduvjet i mjera razvoja knjižnice*.

Na temu vrednovanja poslovanja u narodnim knjižnicama M. Dragija Ivanović 2006. godine na Filozofskom fakultetu u Zagrebu obranila je magistarski rad *Vrednovanje usluga u narodnim knjižnicama*, a 2012. godine doktorsku disertaciju *Vrednovanje utjecaja knjižnice na ruralnu otočnu zajednicu*.

Na tu su temu u nas objavljeni i diplomski radovi:

- Begović, Mia. Vrijednost knjižnice u očima korisnika: primjer Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci. // Diplomski rad, Osijek: Filozofski fakultet, 2014.
- Benić, Danijela. Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice u Belom Manastiru. // Diplomski rad, Osijek: Filozofski fakultet, 2013.
- Grgić, Valentina. Prema hibridnoj knjižnici: poslovanje narodne knjižnice u digitalnom vremenu. // Diplomski rad, Rijeka: Filozofski fakultet, 2015.

- Klobučar, Zvonimir. Ispitivanje zadovoljstva u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Diplomski rad, Osijek: Filozofski fakultet, 2012.
- Vincek, Ivan. Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Novi Marof. // Diplomski rad, Osijek: Filozofski fakultet, 2016.

Navedeni radovi govore u prilog popularizaciji teme vrednovanja poslovanja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. O zanimanju struke za ovu temu svjedoči činjenica da je 10. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, od 30. rujna do 2. listopada 2015. godine, održano na temu *Vrednovanje djelatnosti narodnih knjižnica*. Zbornik s ovog Savjetovanja okuplja dvadeset i jedan tekst u rasponu od znanstvenih, stručnih do preglednih radova (Zbornik radova 10. savjetovanja za narodne knjižnice, 2017).

Prema navedenom, vidljivo je da u hrvatskoj knjižničarskoj zajednici postoji veliki interes za temu kulture vrednovanja, ali kako bi ona zaživjela potrebno je učiniti još puno. K. Petr Balog (2012: 26) kao potrebne elemente za uvođenje kulture vrednovanja u knjižnice navodi sljedeće:

- knjižnice trebaju sastaviti temeljne strateške dokumente i objaviti ih svojim zainteresiranim dionicima,
- kao sastavni čimbenik tih dokumenata knjižnice trebaju ubaciti i element o stalnom mjerenju uspješnosti te mjere uspješnosti po kojima će kojima će javnost suditi o njihovoj uspješnosti poslovanja,
- knjižnice trebaju planirati poslove mjerenja i prikupljanja podataka i uključiti ih u nove opise poslova svojih djelatnika i
- knjižnice trebaju planirati vrijeme za dodatno obrazovanje i usavršavanje djelatnika za metode i tehnike prikupljanja i obradbe podataka.

4.3 GLAVNI RAZLOZI VREDNOVANJA KNJIŽNIČNOG POSLOVANJA

Ranije, u poglavlju koje nudi određenje pojma narodne knjižnice, naveli smo da su narodne knjižnice javne ustanove koje financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti. Drugim riječima, narodne knjižnice ovise o financijskim mogućnostima svojih osnivača te imaju dužnost pred njima opravdati uložena društvena sredstva i na taj način ojačati povjerenje javnosti prema knjižnicama kao javnim ustanovama. (Badurina; Dragija Ivanović; Krtalić, 2010: 49). Dakle, prvi razlog vrednovanja knjižničkog poslovanja bio bi odgovaranje na očekivanja financijera i osiguravanje većih proračunskih sredstva. Nedostatak

financijskih sredstava, posebno onih namijenjenih kulturnim institucijama, ne treba posebno naglašavati. Nedostatak se ogleda u nedostatnom izdvajanju financijskih sredstava za preuređenje i proširenje postojećih te izgradnju ili opremanje novih knjižnica. Iz istog je razloga prisutan problem zapošljavanja stručnog osoblja u knjižnicama. Bez dovoljnog broja stručnog osoblja javljaju se problemi vezani uz dnevnu i tjednu otvorenost knjižnica, potom uz atraktivnost i brojnost nabavljene građe te uz stručnu obradu iste. Nadalje, javljaju se i problemi vezani uz organizaciju kulturnih događanja u knjižnicama. Svi navedeni problemi negativno utječu na zadovoljstvo korisnika knjižničnom građom i uslugama, što u konačnici rezultira smanjenjem broja korisnika.

Pritisak financijera na poslovanje nije nastao isključivo iz ekonomskih razloga, nego i kao odgovor na zahtjeve korisnika za novim, inovativnim i sofisticiranijim uslugama o kojima smo pisali u poglavlju *Kvalitetna usluga – preduvjet zadovoljstva korisnika*. Kako bi knjižnice bile upoznate sa željama i potrebama korisnika, one svoje vrednovanje poslovanja temelje na istraživanju zadovoljstva korisnika knjižničnim službama i uslugama koje im se nude. M. Fernández-Ardèvol, N. Ferran-Ferrer i J. Nieto-Arroyo u članku *The public library as seen by the non-users* (2018: 661) napominju kako je, uz ispitivanje zadovoljstva korisnika, bitno provoditi i istraživanje nekorisnika knjižnica kako bi nam i oni ponudili svoje viđenje knjižnica i knjižničara te kako bismo saznali čimbenike koji utječu na njihovo (ne)uključivanje u knjižnice. Kao glavni razlozi njihova neuključivanja u knjižničku zajednicu navode se: nedostatak vremena za posjet knjižnici; percepcija knjižničnih usluga kao nepotrebnih; sveprisutnost interneta kao brzog izvora informacija; nedostatna upoznatost s knjižničnim uslugama te nepostojanje navike odlazaka u knjižnicu unutar obitelji. Ovdje se ponovno vraćamo na ulogu ravnatelja i voditelja knjižnica koji imaju za cilj smanjiti raskorak u kvaliteti koji nastaje uspoređivanjem korisničkih vlastitih očekivanja s vlastitim iskustvom vezanim uz uslugu. Kako bi se raskorak smanjio Kotler i suradnici (2016: 641) napominju kako rukovoditelji moraju shvatiti da je kvaliteta sve što korisnik smatra kvalitetom. U tu je svrhu knjižničarska struka iznjedrila literaturu za mjerenje uspješnosti poslovanja pomoću pokazatelja uspješnosti.

4.4 PRIRUČNICI ZA MJERENJE KVALITETE USLUGA U KNJIŽNICAMA

Mjerenje uspješnosti poslovanja je obaveza koju bi narodne i ostale knjižnice trebale redovito provoditi. U članku 25 Standarda za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (1999) stoji: „Narodna knjižnica je dužna statistički pratiti posudbu knjižnične građe i korištenje svojih

usluga, tražiti povrat informacija od korisnika, redovito provoditi istraživanja potreba stanovnika područja na kojemu djeluje, kao i razinu kvalitete svojih usluga“.

Stanje u kojem se poslovanje ni na koji način ne mjeri, može dovesti do opadanja kvalitete knjižnične usluge. Kako bi pomogla knjižničarima diljem svijeta, knjižničarska je struka za mjerenje uspješnosti poslovanja stvorila prigodnu literaturu. Kao najčešće korištena literatura za vrednovanje narodnih knjižnica spominju se međunarodni standardi ISO 11620 za pokazatelje uspješnosti i IFLA-in priručnik *Measuring Quality: performance measurement in libraries* iz 2007. Međunarodni standardi ISO 11620: 1998 preuzeti su i kao hrvatska standardi HRN ISO 11620: 2001. Tijekom dva desetljeća međunarodni su standardi ISO 11620 doživjeli još dva dopunjena i izmijenjena izdanja a to su: ISO 11620: 2008 te ISO 11620: 2014. Standarde donosi Međunarodna organizacija za standardizaciju (International Organization for Standardization). Uz pomoć tih i drugih priručnika, a iz razloga opravdanja svoga poslovanja knjižnice se ipak sve više okreću sustavnom praćenju potreba i stavova korisnika te vrednovanju uspješnosti prema objektivnim i utvrđenim mjerilima kao jednom od glavnih preduvjeta za uspješno poslovanje knjižnica (Badurina; Dragija Ivanović; Krtalić, 2010: 47).

Navedeni standardi ISO 11620 za pokazatelje uspješnosti knjižnica nude cjeloviti pristup upravljanja kvalitetom za sve vrste knjižnica te su primjenjive u svim državama. U sklopu međunarodnog standarda ISO 11620 definiran je pojam *uspješnosti poslovanja* kao „uspješnost knjižnice u pružanju usluga te učinkovitost pri raspodjeli i korištenju sredstava pri ponudi usluga“ (ISO: 11620: 2008: 5).

Što se tiče IFLA-ina priručnika *Measuring Quality*, autora Roswithe Poll i Petera te Boekhorsta, on također predstavlja praktičan priručnik za vrednovanje knjižničkog poslovanja u narodnim i visokoškolskim knjižnicama. Donosi nam četrdeset pokazatelja uspješnosti i njima pokriva sve vidove knjižničkog poslovanja. Pokazatelji uspješnosti su mjera za isplativost uložених sredstava u neku aktivnost. Oni se nadalje dijele u četiri skupine pokazatelja, a to su *knjižnični izvori i infrastruktura* (engl. *resources, infrastructure*), *korištenje* (engl. *use*), *učinkovitost* (engl. *efficiency*) te *mogućnost i razvoj* (engl. *potentials and development*) (Poll; Boekhorst, 2007: 43–45). Pokazatelji moraju biti usklađeni, povezani s organizacijskim strategijama, fleksibilni, pouzdani te jednostavni i usmjereni poboljšanju. Pokazatelji uspješnosti knjižničkog poslovanja prema *Measuring Quality* mogu se svrstati u četiri skupine koje unutar sebe imaju više pokazatelja:

- Knjižnični izvori i infrastruktura: korisnički prostor po stanovniku, broj sjedećih mjesta, radno vrijeme u usporedbi s potrebama, trošak po pružanju jedinice informacije, dostupnost

traženih naslova, postotak odbijenih sesija, omjer primljenih i poslanih zahtjeva za međunarodnu knjižničnu posudbu, trenutačna dostupnost građe, broj zaposlenika (stručnih) po stanovniku, izravan pristup uslugama putem mrežnih stranica;

- Korištenje: tržišna prodornost, zadovoljstvo korisnika, broj posjeta knjižnici po stanovniku, popunjenost sjedećih mjesta u knjižnici, broj jedinica elektroničke građe koje su snimljene, cirkulacija, postotak zbirke građe koja se ne koristi, posudba po stanovniku, postotak posuđenih jedinica vanjskim korisnicima, prisustvovanje edukacijskim aktivnostima po stanovniku, broj informacijskih upita po stanovniku, prisustvovanje događanjima po stanovniku;
- Učinkovitost: trošak po korisniku, po posjeti, po korištenju, omjer troškova nabave u odnosu na rashode za djelatnike, trošak obrade po jedinici građe, trošak po preuzetoj jedinici, brzina nabave, brzina obrade medija, brzina posudbe, brzina međuknjižnične posudbe, točnost odgovora na pitanje, točnost ulaganja građe na police;
- Mogućnost i razvoj: postotak troškova nabave razvoja elektroničkih usluga, postotak stručnih djelatnika koji pružaju ili razvijaju elektroničke usluge, prisustvovanje radionicama ili drugim oblicima edukacije od ukupnog broja djelatnika, postotak financijskih sredstava koje je knjižnica ostvarila iz drugih izvora, postotak financijskih sredstava institucije koja su alocirana za potrebe knjižničnog poslovanja (Poll; Boekhorst, 2007: 43–45).

Prema vrsti pokazatelje uspješnosti možemo podijeliti na *pokazatelje ulaznih faktora/ulaze/uložena sredstva* (engl. *input*), *pokazatelje procesa/procese* (engl. *processes*) i *pokazatelje izlaznih faktora/izlazi/izlazni proizvodi* (engl. *output*). Knjižnice su oduvijek mogle pratiti ulaze (npr. osoblje, zbirke građe, prostor, opremu, proračun) i izlaze usluga, odnosno pokazatelje uspješnosti (npr. ukupan broj posjeta po stanovniku, posudba po stanovniku, preuzimanje datoteka i dr.). Pokazatelji procesa su usmjereni na aktivnosti koje mijenjaju ulaze u izlaze (npr. vrijeme potrebno da se pruži usluga). Količina upotrebe i kvaliteta izvođenja ne dokazuju koju su korist ostvarili korisnici upotrebom aktivnosti. *Outcome/impact* označava promjenu koja je nastala u korisničkim vještinama, znanju ili ponašanju (Poll; Boekhorst, 2007: 31). To su učinci, odnosno dobrobiti koje je korisnik ostvario izlaznim proizvodima i stupanj zadovoljstva izlaznim proizvodima. Koje učinke mogu knjižnice ostvariti na korisnicima? Korištenje knjižničnih usluga može utjecati na povećanje razine znanja, informacijske pismenosti, promicanje demokracije (pružanjem pristupa svima), bolje akademsko i stručno obrazovanje, društvenu integraciju (npr. korisnika starije dobi, imigranata, pripadnika romske

nacionalne manjine), cjeloživotno obrazovanje i općenitu dobrobit za pojedinca (Poll; Boekhorst, 2007: 31–32).

U sklopu teme ovoga rada, posebno nam je zanimljiv dio priručnika *Measuring Quality* koji se odnosi na *zadovoljstvo korisnika* (Poll; Boekhorst: 2007). Stupanj zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice jedan je od pokazatelja kvalitete njezinih usluga. Mjerenje zadovoljstva korisnika oblik je kvalitativnog istraživanja, uobičajenog u društvenim znanostima, koji ima za cilj pospješivanje kvalitete usluga. U radu se spominju i instrumenti pomoću kojih se prikupljaju podaci koji mjere stavove korisnika o kvaliteti usluga koje im se pružaju u knjižnicama.

4.5 INSTRUMENTI ZA PRIKUPLJANJE PODATAKA O KVALITETI KNJIŽNIČNIH USLUGA

Budući da se u sklopu prilagodbe poslovanja knjižnica, a na inicijativu financijera, javila ideja o vrednovanju knjižničnih usluga i službi čiji je cilj bio poticanje odgovornog trošenja društvenih sredstava i dokazivanje uspješnog upravljanja knjižnicama, javili su se i razne metode, odnosno istraživanja po kojima se vrednovanje provodi (Mihalić, 2012: 29). Kako bismo proveli vrednovanje utjecaja knjižnice na zajednicu potrebno je odabrati odgovarajuću istraživačku metodu. Uz kvantitativne metode postoje i metode koje pripadaju kvalitativnoj metodologiji te se one se najčešće koriste za istraživanje učinaka knjižnica na zajednicu. Kao najčešće korištene metode navode se: upitnici, intervjui, fokus grupe i diskusijske grupe te samoprocjena stečenih vještina i kompetencija. Rezultate dobivene ovim metodama potrebno je uspoređivati s rezultatima dobivenim uporabom kvantitativnih metoda (Dragija-Ivanović, 2012: 92).

Prva vrednovanja knjižničkog poslovanja sežu u razdoblje 80-ih godina prošloga stoljeća, a pokrenule su ih narodne knjižnice u SAD-u i Ujedinjenom Kraljevstvu (Badurina; Dragija Ivanović; Krtalić, 2010: 52). Među prvim se modelima vrednovanja spominju SERVQUAL, LibQUAL+, ServPERF, WebQUAL i dr.

SERVQUAL model predstavlja najčešće korišteni instrument za mjerenje, obradu i prezentaciju rezultata zadovoljstva korisnika s kvalitetom pojedinih usluga u uslužnim djelatnostima. On omogućava utvrđivanje na koji način kvaliteta usluge utječe na zadovoljstvo korisnika, kako njihovo zadovoljstvo utječe na njihovu vjernost te kako sva tri faktora (kvaliteta, zadovoljstvo i lojalnost) utječu na rad organizacija. Proces kvalitete usluga je rezultat

očekivanja i percepcije ravnatelja knjižnice, ostalih zaposlenika knjižnice i korisnika. Razvili su ga Parasuraman i suradnici 1985. (Martek; Krajna; Fluksi, 2009: 21). Ukoliko postoje razlike u očekivanjima ili percepciji između ljudi koji su uključeni u proces pružanja i dobivanja usluga, može doći do jaza u kvaliteti usluga. Važno je da knjižnica uoči taj jaz jer postoji direktna veza između kvalitete usluga i zadovoljstva korisnika (Kotler et al, 2006: 641).

LibQUAL+ je pomagalo koje je nastalo 2000. na temelju SERVQUAL modela te mjeri razlike između željenih, doživljenih i najmanjih očekivanja korisnika. Budući da je SERVQUAL model nastao za potrebe profitnih uslužnih djelatnosti (npr. hotelijerstvo, bankarstvo) i uključeni pokazatelji nisu smatrani relevantnim za knjižnične korisnike (npr. odjeća osoblja) te nisu uključivali neke pokazatelje bitne za knjižnične korisnike, razvijen je novi instrument za mjerenje kvalitete usluga (LibQUAL+, 2018). LibQUAL+ je pomagalo namijenjeno isključivo knjižničarima kako bi mogli ustanoviti zadovoljavaju li knjižnične usluge očekivanja korisnika. Kao što navode J. Kovačević i R. Vrana riječ je o upitniku s ukupno dvadeset i dva elemenata u tri dimenzije: utjecaj usluga, knjižnica kao mjesto i nadzor informacija (Kovačević; Vrana, 2013: 30).

Za razliku od prethodno navedenih pomagala WebQUAL™ provjerava samo kvalitetu informacija koje se stvaraju i šalju unutar jednog informacijskog sustava, najčešće internetskih stranica (Martek, Krajna; Fluksi, 2009: 21). U doba interneta, organizacijama je potreban pouzdani instrument za mjerenje kvalitete mrežnih stranica koja pridonose uspjehu u elektronskom tržišnom prostoru. Informacijsko je društvo ovisno o kompleksnim elektroničkim i informacijskim mrežama te je iz tog razloga potrebno mjeriti kvalitetu informacijskih i komunikacijskih aktivnosti.

Podaci koji se prikupljaju istraživanjima zadovoljstva korisnika važni su ukoliko se uključuju u razvojne planove knjižnice, posebice u strategije razvoja knjižnice (Kovačević; Vrana, 2013: 31). U posljednje su vrijeme poduzeti koraci prema ostvarivanju nacionalne strategije hrvatskog knjižničarstva. Kao što se navodi u Nacrtu Strategije hrvatskog knjižničarstva 2016–2020. (2015) knjižnična djelatnost u Hrvatskoj dosada nije imala jedinstveni pristup strateškom razvoju djelatnosti. Takav je odnos prema knjižnicama doveo do marginalizacije djelatnosti i njezina neodgovarajućeg financiranja.

Istraživanja zadovoljstva korisnika uslugama predstavljaju ključni korak u oblikovanju poslovnih ciljeva i strategija. Jedno je takvo istraživanje provedeno u Narodnoj knjižnici i čitaonici Jastrebarsko te će o njemu biti riječi u sljedećem dijelu rada.

5 ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGAMA NARODNE KNJIŽNICE I ČITAONICE JASTREBARSKO

5.1 IZ POVIJESTI NARODNE KNJIŽNICE I ČITAONICE JASTREBARSKO

O povijesti Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko (u daljnjem tekstu: Knjižnice) ne zna se mnogo, ali po najstarijim sačuvanim dokumentima, vidljivo je da Knjižnica ima dugu tradiciju. Osnovana je 1. studenog 1872. pod nazivom Čitaonica, a njezinom je osnivanju prethodilo osnivanje Društva Jastrebarske čitaonice iste godine. O događaju osnivanja sačuvani su izvorni dokumenti – rukopisna pravila iz 1872. te tiskana pravila iz 1873. Sa svojom djelatnošću Čitaonica započinje 1873. Pravila nisu jedini izvori informacija o počecima knjižnične djelatnosti u Jastrebarskom. O Čitaonici saznajemo i iz dokumenata drugih tadašnjih društava budući da je ona bila središte svih važnijih događanja u Jastrebarskom tog vremena (Špac, 2005: 45, 51). Početni naziv Jastrebarska čitaonica krajem 1873. godine mijenja se u Narodna čitaonica jastrebarska da bi 1907. čitaonica ponovno promijenila naziv te postala Narodna čitaonica (Lončarić, 1975: 178). Iste te godine, pod utjecajem probuđene nacionalne svijesti, izdaju se nova pravila društva Narodne čitaonice i to u znatno suvremenijoj inačici hrvatskoga jezika (Špac, 2005: 48). Pravila iz 1872. i 1873. te ona iz 1901. čuvaju se u privatnim zbirkama pojedinih građana Jastrebarskog te u fondovima Hrvatskog državnog arhiva. Od 1909. do prestanka rada Društva 60-ih godina 20. stoljeća knjižnica djeluje pod nazivom Hrvatska čitaonica. Pripojenjem Pučkom sveučilištu (današnjem Centru za kulturu Jastrebarsko) 1964. godine, u čijem je sastavu i danas, djeluje kao Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko.

5.2 DJELATNOST KNJIŽNICE

O djelatnostima Čitaonice vezanima uz njezine same početke saznajemo iz ranije spomenutih dokumenata. Prema njima, Čitaonica je osnovana kako bi podupirala narodnu književnost, umjetnost i njegovala društvenost te su se u skladu s time nabavljala djela suvremene hrvatske književnosti i dnevne novine na više jezika (Špac, 2005: 49). Dakle, osnovna je djelatnost Čitaonice bila upoznavanje članova s književnim djelima i događanjima u svijetu. U sklopu svoje djelatnosti Čitaonica je također organizirala kulturne i umjetničke priredbe te predavanja. Bila je mjesto okupljanja i svih značajnih događanja u društvenom i kulturnom životu Jastrebarskom. U vrijeme Drugog svjetskog rata pa sve do početka 90-ih godina 20. stoljeća dolazi do stagnacije u radu Čitaonice. Tijekom tog razdoblja veći je dio

knjiga iz fonda Čitaonice izgubljen, uništen ili otuđen. Prema datumima iz zapisa inventarnih knjiga vidi se kontinuitet rada Čitaonice, ali isto se tako vidi da je tijekom 70-ih i 80-ih godina prošlog stoljeća godina njezin rad bio tek simboličan (Špac, 2005: 55).

Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko javna je ustanova od lokalnog značenja za grad Jastrebarsko i širu okolicu. Iako je u *Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o knjižnicama* (2009) navedeno da se sve narodne knjižnice moraju osamostaliti, budući da ne postoje zakonske sankcije, u slučaju Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko zakonske odredbe nisu ispoštovane. Današnja je djelatnost Knjižnice ponajprije okrenuta odabiru, prikupljanju, stručnoj obradi, čuvanju i zaštiti te davanju građe korisnicima na korištenje. Uz to, u suradnji s Centrom za kulturu Jastrebarsko, ona obavlja i informacijsku, obrazovnu i kulturnu djelatnost. Knjižnica je mjesto susreta građana te se u sklopu njezinih prostorija odvijaju brojna i raznolika događanja – književne večeri, susreti s piscima i književne promocije, koncerti, predavanja o aktualnim temama, pričaonice, igraonice i radionice za djecu te organizirani posjeti Knjižnici.

5.3 PROSTOR KNJIŽNICE

Knjižnica se gotovo od svojim samih začetaka nalazi u istoj zgradi. Ne postoji podatak o prostoru u kojem je Čitaonica bila smještena tijekom prve tri godine svoje djelatnosti, ali zato postoji podatak da se od 1876. godine ona nalazi u istoj zgradi u kojoj je i danas. Zgrada je smještena na glavnoj gradskoj prometnici, na adresi Dr. Franje Tuđmana 9, skoro pa u samom središtu grada Jastrebarsko te joj taj položaj omogućava dobru prometnu povezanost s drugim dijelovima grada te okolnim mjestima. Nalazi se u istoj zgradi u kojoj je i sjedište Centra za kulturu Jastrebarsko, u čijem je Knjižnica sastavu. Tijekom kratkog razdoblja Knjižnica je bila smještena u sklopu manje prostorije unutar zgrade, ali 1991. godine ona seli u veći i adekvatniji prostor u sklopu kojeg ima zaseban ulaz te je cijelom površinom smještena u prizemlju. Knjižnica se nalazi u prostoru od 200 m², od čega je 160 m² namijenjeno korisnicima. Prema članku 39 Standarda za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (1999) na svakih 1 000 stanovnika knjižnica bi trebala imati osiguran prostor od 42 m², što bi u konačnici iznosilo površinu od 630 m². Valja napomenuti da je lokalna samouprava do 1993. godine bila organizirana tako da su se u sklopu općine Jastrebarsko nalazile i današnje jedinice lokalne samouprave: općine Klinča Sela, Krašić, Pisarovina i Žumberak (sjedište Kostenjevac). Prema zadnjem popisu stanovništva iz 2011. godine navedene općine ukupno broje 12 457 stanovnika (Statistička izvješća, 2011: 24–26, 28). Budući da nijedna općina nema gradsku knjižnicu (u

pojedinin mjestima postoje školske knjižnice), njihovi su stanovnici također korisnici Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko. Uzevši u obzir taj podatak i ukupan broj stanovnika svih pet općina, mogli bismo reći da Knjižnica obuhvaća puno šire područje te da bi za potrebe obavljanja knjižnične djelatnosti trebalo osigurati veći prostor od ovog u kojem se Knjižnica danas nalazi. Unatoč dugogodišnjim naporima za pronalazak novog prostora za smještaj Knjižnice, on još uvijek nije pronađen. Za unutarnje uređenje prostora krajem 2018. godine angažirana je arhitektica koja će ponuditi nekoliko idejnih rješenja kako bi se postojeći prostor adaptirao u skladu sa Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj.

5.4 KNJIŽNIČNA GRAĐA

Nabava građe i izgradnja knjižničnog fonda spadaju u najznačajnije dijelove knjižničnog poslovanja. Budući da je cjelokupno poslovanje Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko u ožujku 2002. godine prebačeno u računalni sustav ZaKi, posljednji zapis u inventarnim knjigama je iz ožujka 2002. godine. Tijekom razdoblja od 1991. do 2001. godine u inventarne knjige je upisano 20 473 zapisa. Knjižnični se fond stalno nadograđuje te se pri odabiru građe za nabavu i izgradnju fonda uzimaju u obzir dva kriterija:

- kriterij kvalitete podrazumijeva nabavu kvalitetne građe koja će sadržajem (i oblikom) dugoročno oplemeniti pojedine fondove i zbirke te
- kriterij potražnje kojim se zadovoljava struktura korisnika, njihove potrebe.

Nabava se vrši prema članku 18 Standarda (1999) prema kojem knjižnični fond općinske ili gradske narodne knjižnice treba sadržavati: 45% beletristike, 25% znanstvene i popularno-znanstvene literature, 27% literature za djecu i 3% priručne literature. U knjižničnom se poslovanju kao glavni načini nabave građe navode: kupnja, zamjena, dar, vlastita izdavačka djelatnost i obavezni primjerak. Sredstva za kupnju građe osiguravaju se proračunskim sredstvima osnivača, županije i Ministarstva kulture. Knjižnica se svake godine javlja na Poziv na predlaganje programa javnih potreba u kulturi za nabavu knjižnične građe, a Grad Jastrebarsko kao osnivač svojim proračunskim sredstvima redovito financira nabavu, dok Zagrebačka županija osigurava sredstva za obnovu fonda i popunu zavičajne zbirke. Knjižnica prikuplja građu otkupom od nakladnika, a građu daruju i pojedinci i ustanove. Tijekom 2018. godine ukupno su nabavljena 654 naslova, točnije 702 svezaka naslova za odrasle te 273 naslova, odnosno 292 svezaka za djecu koja uključuje nabavu građe kupnjom, otkupom Ministarstva kulture i donacijama.

Kao i u slučaju ostalih knjižnica, i Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko se suočava s problemom smanjivanja financijskih sredstava za rad i razvoj Knjižnice te se problem, među ostalim, očituje u brojnosti primjeraka građe. Budući da su narodne knjižnice ustanove namijenjene svim uzrastima, one bi u sklopu knjižničnog fonda trebale imati zbirku igračaka (igroteku) prilagođenih razvojnim potrebama predškolske djece. Nažalost, naša Knjižnica takvu zbirku ne posjeduje. Također, svaka bi knjižnica u svome fondu trebala imati i određeni broj naslova tekuće periodike, ponajprije dnevne listove i izbor iz znanstvene i stručne periodike. Korisnicima Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko trenutno su ponuđena samo četiri časopisa (Vijenac, Meridijani, Vatrogasni vjesnik, Hrvatske šume) te lokalno glasilo Jaska danas. U ponudi čitaonice ne stoje nijedne dnevne novine. Budući da velik postotak naših korisnika pripada trećoj životnoj dobi te kao dnevno sredstvo informiranja radije koriste dnevne tiskovine negoli pretražuju mrežne portale, uložiti će se potrebna financijska sredstva kako bi se Knjižnica pretplatila na veći broj časopisa i dnevnih novina. Knjižnica posjeduje i zavičajnu zbirku u kojoj je prikupljaju uglavnom tiskovine (knjige, časopisi i novine, razglednice, sitni tisak, kartografska građa). Broj knjižnične građe Zavičajne zbirke iznosi 46 naslova, odnosno 74 svezaka. Što se tiče ukupne brojnosti knjižničnog fonda, on broji 32 839 naslova. Knjižnica ima 998 članova, a na godinu se izda oko 9 500 jedinica građe.

5.5 OSOBLJE KNJIŽNICE

Za obavljanje knjižnične djelatnosti zadužene su dvije stručne djelatnice. U razdoblju od 30. ožujka 2017. do 31. kolovoza 2018. godine u Knjižnici ja bila zaposlena samo jedna djelatnica – pomoćna knjižničarka koja je obavljala sve stručne poslove te je u tom vremenu Knjižnica radila pola radnog vremena. Od 1. rujna 2018. Knjižnica dobiva još jednu djelatnicu – buduću diplomiranu knjižničarku trenutnog zvanja magistra edukacije hrvatskog jezika i književnosti. S obzirom na podatak da je godinu i pet mjeseci u Knjižnici bila zaposlena samo jedna djelatnica, pojavili su se određeni zaostaci u poslovanju. Taj bismo problem tijekom sljedeće godine pokušali kompenzirati zapošljavanjem još jedne osobe preko stručnog osposobljavanja. Otvorenost Knjižnice za korisnike je radnim danom od 8 do 18 sati te svake subote od 8 do 12 sati.

5.6 OPREMA

Za poslovanje svake knjižnice bitan je i namještaj te tehnička oprema. Većim dijelom namještaj je nabavljen nakon što je Knjižnica preseljena u veće prostorije Centra za kulturu Jastrebarsko. Od tog je razdoblja prošlo gotovo trideset godina te oprema više nije

funkcionalna. Police koje se nalaze na Odjelu za odrasle nadograđivane su u visinu do krajnjih granica stropa kako bi se nadoknadio nedostatak prostora. Na tim se policama nalazi građa koja je namijenjena isključivo radu u sklopu Knjižnice. Od opreme Knjižnica posjeduje fotokopirni stroj te jedno računalo namijenjeno odraslim korisnicima te dva računala namijenjena mlađim korisnicima. U skladu s njegovanjem vrijednosti dostupnosti i otvorenosti svima, pristup internetu se ne naplaćuje.

5.7 CILJ ISTRAŽIVANJA I HIPOTEZE

Osnovni je cilj ovoga istraživanja utvrditi i spoznati stupanj zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko. Prije same provedbe istraživanja utvrđeni su određeni ciljevi na temelju kojih su koncipirani daljnji koraci u istraživanju, a to su:

- utvrditi koliko često i iz kojih razloga korisnici posjećuju Knjižnicu,
- utvrditi koje mrežne usluge Knjižnice korisnici koriste te koje informacije o Knjižnici najčešće pretražuju,
- utvrditi stavove korisnika o potrebnim promjenama u radu Knjižnice,
- utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika knjižničnom građom,
- utvrditi ocjenu percipirane korisnosti Knjižnice za zajednicu,
- utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika radom knjižničkog osoblja i
- utvrditi koji su prijedlozi korisnika za poboljšanje usluga Knjižnice.

Na temelju navedenih ciljeva postavili smo tri hipoteze koje ćemo pokušati dokazati ovim istraživanjem:

1. Korisnici Narodne knjižnice i čitaonice općenito su zadovoljni sveukupnom uslugom Knjižnice.
2. Korisnici Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko prepoznaju nedostatak prostora.
3. Mrežna stranica nije dovoljno vidljiva korisnicima Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko.

5.8 METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Na temelju postavljenih ciljeva istraživanja i hipoteza, do rezultata se došlo metodom anketiranja. Sastavljen je anketni upitnik (Prilog 1) namijenjen svim korisnicima Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko starijima od osamnaest godina. Budući da Knjižnica njeguje temeljne vrijednosti kao što su otvorenost i dostupnost svima, korisnici Knjižnice su i djeca,

odnosno mladi do osamnaeste godine. Prema Etičkom kodeksu istraživanja s djecom (2003) za uključivanje djece i maloljetnika potreban je pisani ili usmeni pristanak od roditelja ili skrbnika nakon što su isti obaviješteni o svrsi istraživanja. S obzirom na činjenicu da bi traženje usmenog ili pisanog pristanka otežavalo istraživanje, odlučili smo u naše anketiranje ne uključiti korisnike mlađe od osamnaest godina.

Anketni listić koji je korišten za potrebe istraživanja zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko sastoji se od trinaest pitanja od kojih je dvanaest pitanja bilo zatvorenog tipa i jedno pitanje otvorenog tipa. Anketna su se pitanja odnosila na sljedeće:

- prikupljanje demografskih podataka o ispitanicima (spol, dob, stupanj obrazovanja, radni status),
- učestalost posjeta Knjižnici,
- razlozi dolazaka u Knjižnicu,
- korištenje mrežnih usluga Knjižnice,
- informacije o Knjižnici na mreži,
- očekivane promjene u radu Knjižnice,
- zadovoljstvo knjižničnom građom,
- korisnost Knjižnice za zajednicu,
- zadovoljstvo radom knjižničnog osoblja i
- prijedlozi za unapređenje rada Knjižnice.

Dakle, u prvom dijelu anketnog listića nalaze se demografska pitanja koja se odnose na općenite podatke o ispitanicima – spolu, dobi, najvišem postignutom stupanju obrazovanja i trenutnom radnom status. Prva četiri pitanja nisu vezana uz Knjižnicu već uz njezine korisnike te njima dobivamo jasnu sliku o ispitanicima. Nakon prvog seta pitanja, slijede pitanja o načinu korištenja knjižnice (učestalost posjećivanja, razlozi dolazaka). Sljedeći set pitanja vezan je uz vidljivost Knjižnice na mreži (korištenje mrežnih usluga, utvrđivanje informacija koje korisnici pretražuju na mrežnoj stranici Knjižnice). U četvrtom setu pitanja ispitanici su trebali iskazati svoje stavove o potrebi provođenja određenih promjena u radu Knjižnice, ocijeniti zadovoljstvo knjižničnim fondom, osobljem te iskazati svoj stav o korisnosti Knjižnice za zajednicu. Posljednje je pitanje jedino pitanje otvorenog tipa te su u njemu ispitanici mogli navesti svoje prijedloge za poboljšanje rada Knjižnice.

Istraživanje je provedeno u razdoblju od 7. do 30. studenog 2018. godine metodom anketiranja koja je bila anonimna te je provedena na uzorku od 77 korisnika usluga Narodne

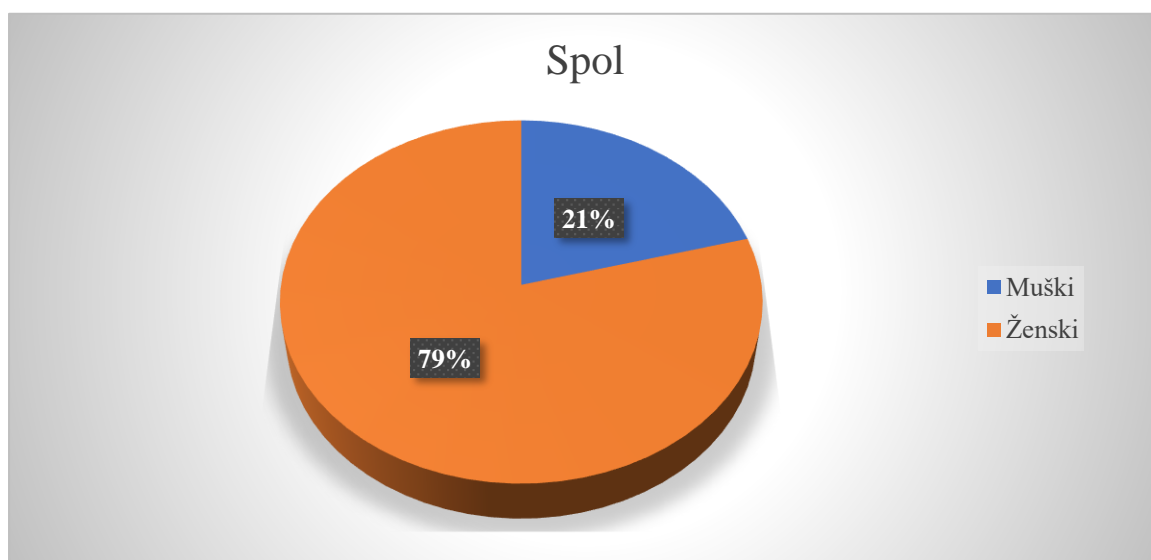
knjižnice i čitaonice Jastrebarsko. Ako gledamo broj aktivnih korisnika Knjižnice, anketom je obuhvaćeno 7,7 % populacije. Upitnik su ispunjavali punoljetni korisnici koji su u tom razdoblju posjetili Knjižnicu. Rezultati su obrađeni ručno te je za njihovu obradu korištena deskriptivna statistika.

5.9 REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Kako bismo ustvrdili stvarno zadovoljstvo korisnika uslugama Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko, djelatnici Knjižnice pokrenuli su istraživanje čiji će rezultati biti predstavljeni u ovom potpoglavlju.

5.9.1 Spol

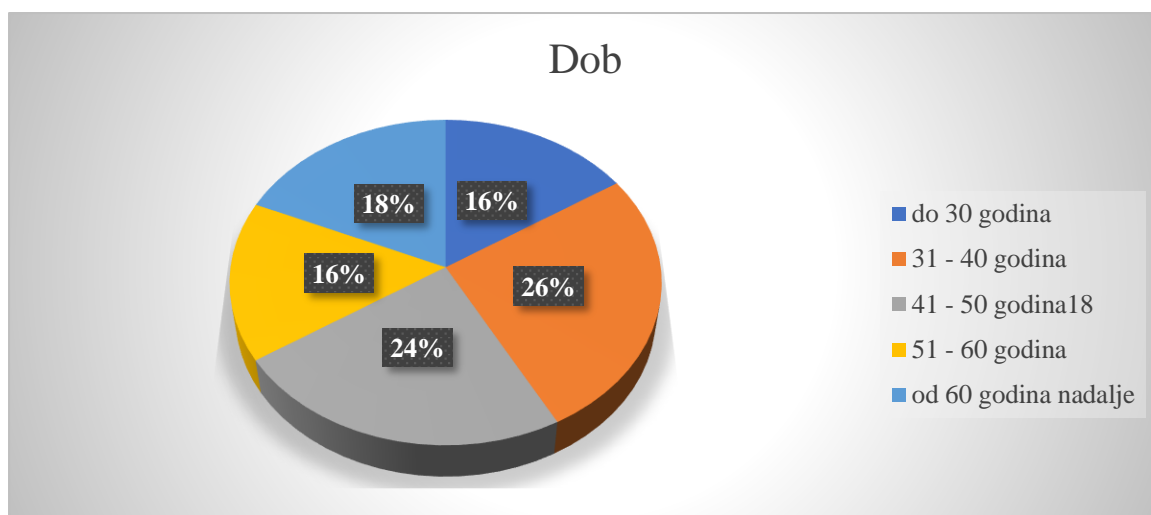
U prvom se pitanju od ispitanika tražilo da obilježe kojeg su spola. Od ukupnog broja ispitanika 16 je osoba muškog spola (21%) te 61 osoba ženskog spola (79%).



Slika 1: Spol ispitanika

5.9.2 Dob

Drugim se pitanjem od ispitanika tražilo da navedu svoju dob. Prosječna dob ispitanika je 45,1 godina. Ukupni rezultati pokazali su da je u ispitivanju sudjelovalo 12 (16%) ispitanika do 30 godina starosti, 20 (26%) ispitanika od 31 do 40 godina, 18 (24%) ispitanika od 41 do 50 godina, 12 (16%) ispitanika od 51 do 60 godina te 14 (18%) ispitanika od 60 godina nadalje. Jedan se ispitanik nije izjasnio o svojoj dobi.



Slika 2: Dob ispitanika

5.9.3 Najviši postignuti stupanj obrazovanja

Trećim se pitanjem htio ustvrditi najviši postignuti stupanj obrazovanja ispitanika. Rezultati su sljedeći: 4 (5%) ispitanika kao najviši stupanj obrazovanja je obilježilo osnovnu školu, 39 (51%) ispitanika srednju školu, 1 (1%) ispitanik ima višu stručnu spremu, 30 (39%) ispitanika visoku stručnu te 3 (4%) ispitanika imaju završen magisterij struke. Među ispitanim korisnicima nije bio nijedan sa završenim magisterijem i doktoratom znanosti.

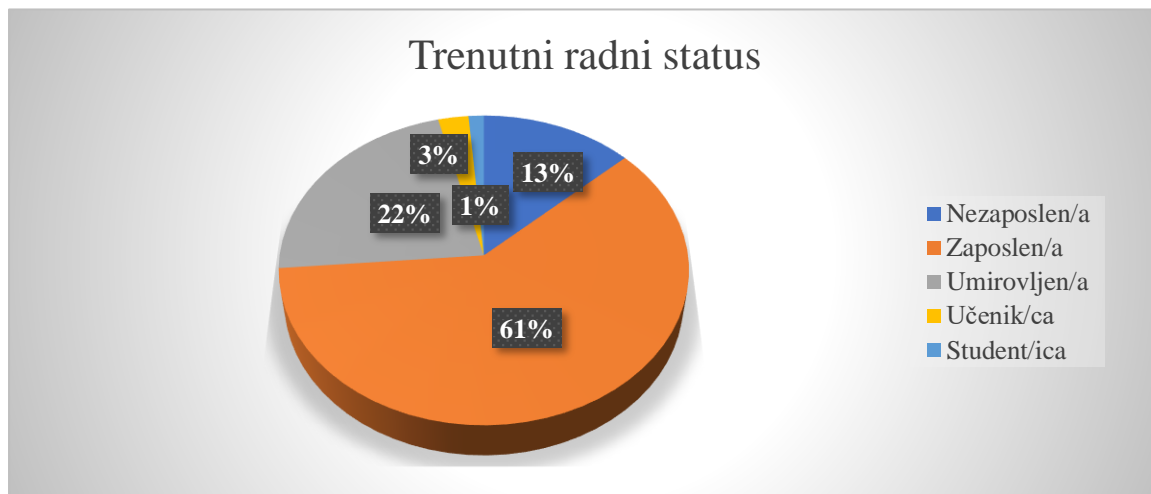


Slika 3: Najviši postignuti stupanj obrazovanja

5.9.4 Trenutni radni status

Anketom se ispitivao i trenutni radni status ispitanika. Rezultati istraživanja su sljedeći: 10 ispitanika (13%) je nezaposleno, 46 (61%) ih je zaposleno, 17 (22%) ih je umirovljeno, 2

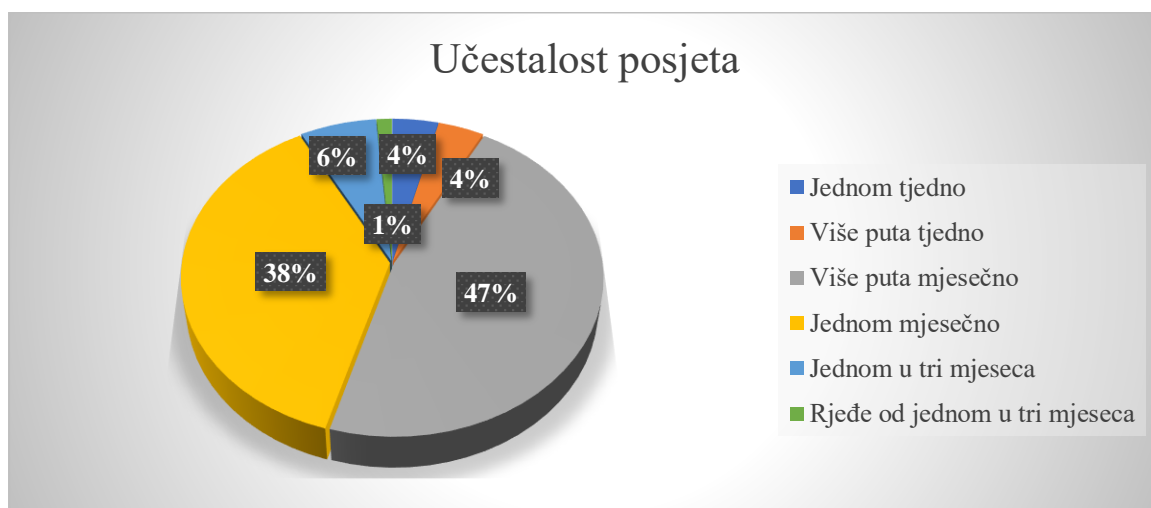
(3%) su učenika i 1 (1%) ispitanik je student. Jedan ispitanik nije naveo svoj trenutni radni status.



Slika 4: Trenutni radni status

5.9.5 Učestalost posjeta

Peto je pitanje od ispitanika tražilo da obilježe koliko često posjećuju prostore Knjižnice. Rezultati su sljedeći: 5 (6%) ispitanika Knjižnicu posjećuje jednom tjedno, 3 (4%) više puta tjedno, 36 (47%) ispitanika Knjižnicu posjećuje više puta mjesečno, 29 (37%) ispitanika jednom mjesečno, 3 (4%) ispitanika jednom u tri mjeseca te 1 (1%) ispitanik rjeđe od jednom u tri mjeseca.



Slika 5: Učestalost posjeta

5.9.6 Razlozi dolazaka

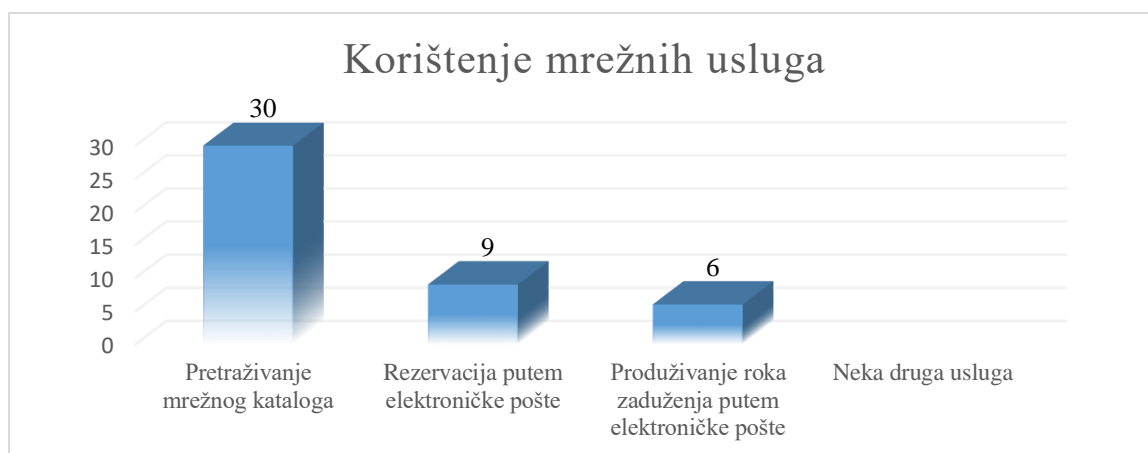
Šestim smo pitanjem ispitivali razloge dolazaka ispitanika u Knjižnicu. Ispitanicima je ponuđeno osam odgovora s time da im je naglašeno da između ponuđenih odgovora mogu odabrati više njih. Rezultati su sljedeći: 71 (92%) ispitanik je kao razlog dolazaka u Knjižnicu naveo posuđivanje beletristike, 30 (39%) ispitanika posuđivanje lektire, 22 (28%) ispitanika posuđivanje stručne literature, 5 (7%) ispitanika posuđivanje znanstvene literature, 3 (4%) ispitanika je navelo da u Knjižnicu dolazi radi čitanja časopisa, 4 (5%) su ispitanika navela da u Knjižnicu dolaze zbog usluge fotokopiranja. Nijedan ispitanik kao razlog svojih dolazaka nije naveo korištenje interneta te čitanje novina. Ispitanicima je kao opcija ponuđeno i da upišu neku drugu aktivnost – 1 (1%) ispitanik je naveo da u Knjižnicu dolazi zbog poslovnih obaveza te 1 (1%) ispitanik dolazi kako bi se divio rijetkim naslovima koje Knjižnica posjeduje u svome fondu.



Slika 6: Razlozi dolazaka

5.9.7 Korištenje mrežnih usluga

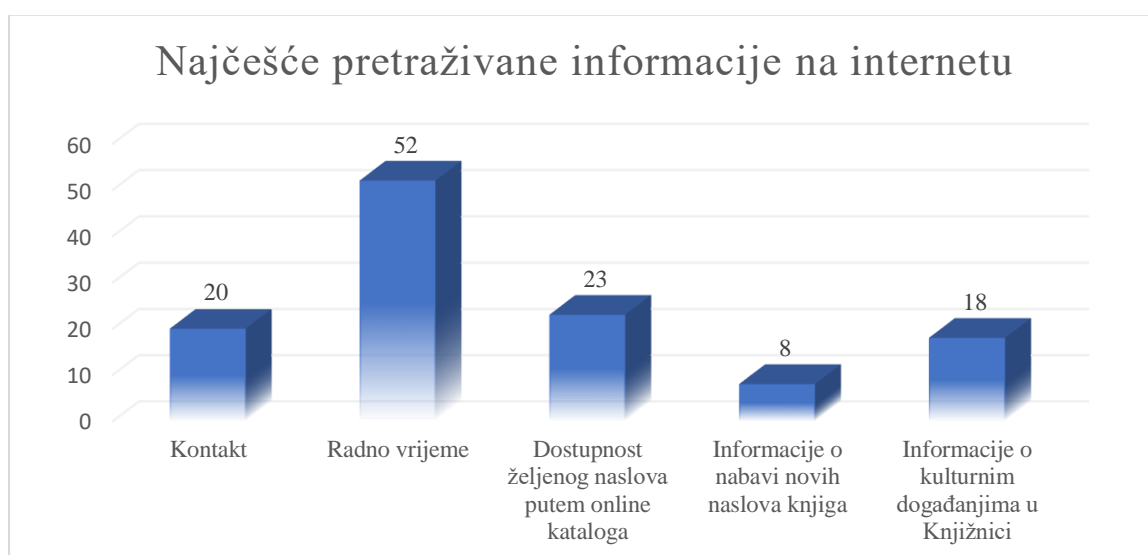
Sedmim smo pitanjem ispitivali koju od mrežnih usluga ispitanici najčešće koriste. Ispitanici su imali mogućnost višestrukog odgovaranja. Rezultati su sljedeći: od ukupnog broja ispitanika njih 30 (39%) najčešće pretražuje mrežni katalog knjižnice, 9 (11%) ispitanika koristi uslugu rezervacije putem elektroničke pošte, a 6 (8%) produživanje roka zaduženja putem elektroničke pošte. Veliki broj ispitanika, njih 35 (45%), nije obilježio nijedan odgovor pa je pretpostavka da ne koriste nijednu od navedenih mrežnih usluga.



Slika 7: Korištenje mrežnih usluga

5.9.8 Najčešće pretraživane informacije na internetu

Osim se pitanjem ispitivalo koje informacije o Knjižnici ispitanici najčešće pretražuju na internetu. Ispitanici su imali mogućnost višestrukog odgovaranja. Rezultati su sljedeći: 20 (26%) ispitanika pretražuje informacije o kontaktu, 52 (67%) ispitanika informacije o radnom vremenu, 23 (30%) ispitanika informacije o dostupnosti željenog naslova putem mrežnog kataloga, 8 (10%) ispitanika informacije o nabavi novih naslova knjiga i 14 (23%) ispitanika informacije o kulturnim događanjima u Knjižnici.



Slika 8: Najčešće pretraživane informacije na internetu

5.9.9 Potrebne promjene u radu Knjižnice

Devetim pitanjem ispitivali su se stavovi korisnika o potrebi uvođenja promjenama u radu Knjižnice. Ispitanici su na ljestvici od 1 do 5 (u potpunosti se ne slažem – u potpunosti sam zadovoljan) trebali iznijeti svoje stavove o potrebnim uvođenja promjena u radu. Rezultati su sljedeći:

Preseljenjem u nove prostorije u potpunosti se ne slaže 1 (1%) ispitanik, ne slaže se 3 (4%) ispitanika, 23 (30%) niti se slaže niti se ne slaže, 19 (25%) se slaže, a 31 (40%) ispitanika se u potpunosti slaže.

Preseljenjem u veće prostorije u potpunosti se ne slaže 1 (1%) ispitanik, ne slaže se 1 (1%) ispitanika, 5 (7%) niti se slaže niti se ne slaže, 31 (40%) se slaže, a 39 (51%) ispitanika se u potpunosti slaže.

Većim prostorom čitaonice u potpunosti se ne slaže 1 (1%) ispitanik, ne slaže se 1 (1%) ispitanika, 16 (21%) niti se slaže niti se ne slaže, 34 (44%) se slaže, a 25 (33%) ispitanika se u potpunosti slaže.

Većim dječjim odjelom ne slaže se 1 (1%) ispitanika, 9 (12%) niti se slaže niti se ne slaže, 33 (43%) se slaže, a 34 (44%) ispitanika se u potpunosti slaže. Među ispitanima nema onih koji se u potpunosti ne slažu s potrebom za većim dječjim odjelom.

Većim odjelom za odrasle niti se slaže niti se ne slaže 12 (16%) ispitanika, 31 (40%) se slaže, a 34 (44%) ispitanika se u potpunosti slaže. Među ispitanima nema onih koji se u potpunosti ne slažu ili ne slažu s potrebom za većim odjelom za odrasle.

Nabavom novih računala za rad u potpunosti se ne slaže 1 (1%) ispitanik, 22 (29%) niti se slaže niti se ne slaže, 29 (38%) se slaže, a 25 (33%) ispitanika se u potpunosti slaže. Među ispitanima nema onih koji se ne slažu s nabavom novih računala za rad.

Nabavom literature na stranim jezicima u potpunosti se ne slaže 1 (1%) ispitanik, 18 (24%) niti se slaže niti se ne slaže, 37 (48%) se slaže, a 21 (27%) ispitanika se u potpunosti slaže. Među ispitanima nema onih koji se ne slažu s nabavom literature na stranim jezicima.

Nabavom lektirnih naslova za djecu i mlade školske dobi u potpunosti se ne slaže 1 (1%) ispitanik, 7 (9%) niti se slaže niti se ne slaže, 45 (59%) se slaže, a 24 (31%) ispitanika se u

potpunosti slaže. Među ispitanima nema onih koji se ne slažu s nabavom lektirnih naslova za djecu i mlade školske dobi.

Povećanjem broja novih naslova knjiga u potpunosti se ne slaže 1 (1%) ispitanik, 6 (8%) niti se slaže niti se ne slaže, 43 (56%) se slaže, a 27 (35%) ispitanika se u potpunosti slaže. Među ispitanima nema onih koji se ne slažu s povećanjem broja novih naslova knjiga.

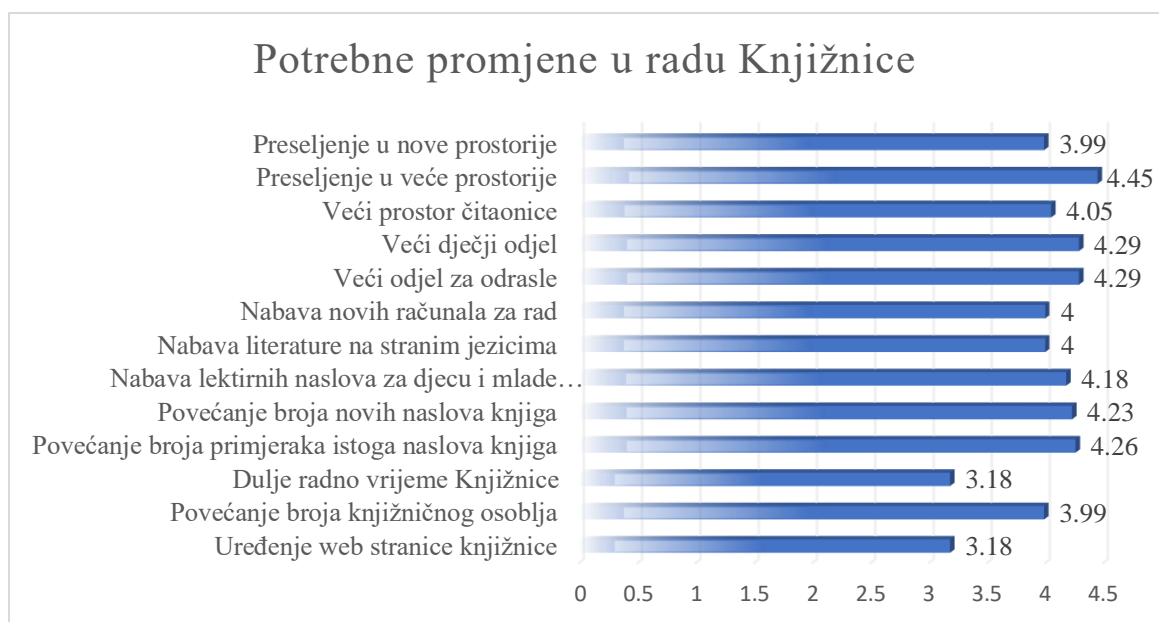
Povećanjem broja primjeraka istoga naslova knjiga u potpunosti se ne slaže 1 (1%) ispitanik, ne slaže se 4 (5%) ispitanika, 9 (12%) niti se slaže niti se ne slaže, 43 (56%) se slaže, a 20 (26%) ispitanika se u potpunosti slaže.

Duljim radnim vremenom Knjižnice u potpunosti se ne slaže 6 (8%) ispitanika, ne slaže se 12 (16%) ispitanika, 25 (32%) niti se slaže niti se ne slaže, 22 (28%) se slaže, a 12 (16%) ispitanika se u potpunosti slaže.

Povećanjem broja knjižničnog osoblja u potpunosti se ne slaže 5 (6%) ispitanik, ne slaže se 11 (14%) ispitanika, 36 (47%) niti se slaže niti se ne slaže, 15 (20%) se slaže, a 10 (13%) ispitanika se u potpunosti slaže.

Uređenjem web stranice Knjižnice ne slaže se 1 (1%) ispitanika, 18 (23%) niti se slaže niti se ne slaže, 39 (51%) se slaže, a 19 (25%) ispitanika se u potpunosti slaže. Među ispitanima nema onih koji se u potpunosti ne slažu s uređenjem web stranice Knjižnice.

U okviru ovog pitanja izračunate su prosječne vrijednosti stavova korisnika o potrebnim promjenama u radu (na ljestvici od 1 – u potpunosti se ne slažem do 5 – u potpunosti se slažem) te su prikazane na Slici 9.



Slika 9: Potrebne promjene u radu Knjižnice

5.9.10 Zadovoljstvo knjižničnom građom

U desetom smo pitanju ispitivali zadovoljstvo korisnika pojedinačnim skupinama knjižnične građe koje Knjižnica nudi na korištenje. Ispitanici su na ljestvici od 1 do 5 (izuzetno sam nezadovoljan – u potpunosti sam zadovoljan) trebali iznijeti svoje zadovoljstvo. Rezultati su sljedeći:

Ponudom beletristike niti zadovoljno niti nezadovoljno je 6 (8%) ispitanika, uglavnom je zadovoljno 50 (65%) ispitanika, a u potpunosti je zadovoljno 20 (26 %) ispitanika. Među ispitanima nema onih koji su izuzetno nezadovoljni ili uglavnom nezadovoljni ponudom beletristike. Nije se izjasnio ili uslugu ne koristi 1 (1%) ispitanik.

Ponudom lektirnih naslova uglavnom je nezadovoljan 1 (1%) ispitanik, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 24 (31%) ispitanika, uglavnom su zadovoljna 38 (50%) ispitanika, a u potpunosti su zadovoljna 14 (18%) ispitanika. Među ispitanima nema onih koji su izuzetno nezadovoljni ponudom lektire.

Ponudom znanstvene literature uglavnom su nezadovoljna 2 (3%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 50 (65%) ispitanika, uglavnom su zadovoljna 20 (26%) ispitanika, a u potpunosti su zadovoljna 5 (6%) ispitanika.

Ponudom stručne literature uglavnom su nezadovoljna 2 (3%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 44 (57%) ispitanika, uglavnom su zadovoljna 23 (30%) ispitanika, a u

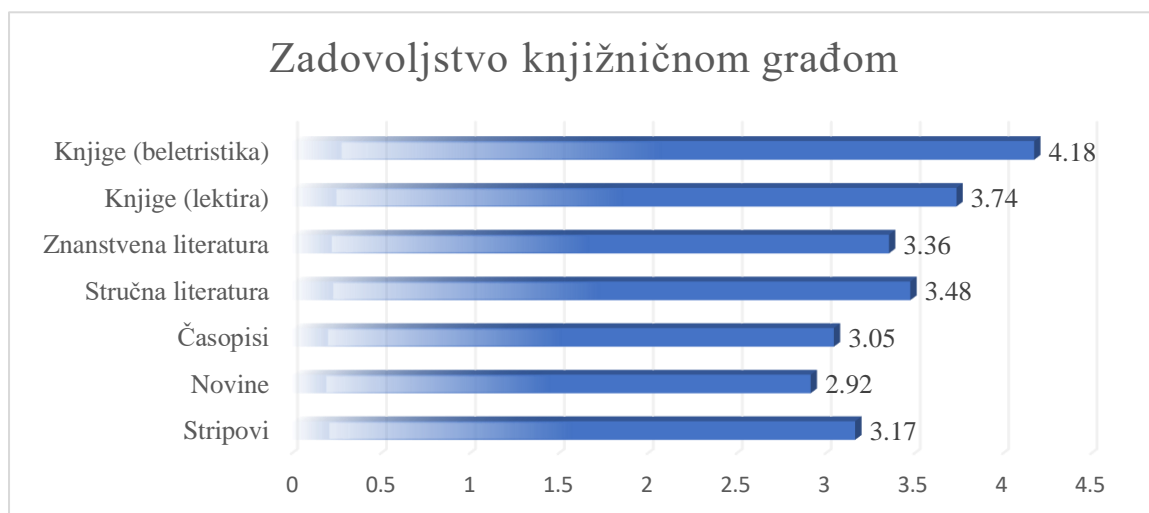
potpunosti su zadovoljna 8 (10%) ispitanika. Među ispitanima nema onih koji su izuzetno nezadovoljni ponudom stručne literature.

Ponudom časopisa izuzetno su nezadovoljna 2 (3%) ispitanika, uglavnom su nezadovoljna 17 (22%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 38 (50%) ispitanika, uglavnom su zadovoljna 15 (19%) ispitanika, a u potpunosti su zadovoljna 5 (6%) ispitanika.

Ponudom novina izuzetno su nezadovoljna 2 (3%) ispitanika, uglavnom su nezadovoljna 18 (23%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 40 (52%) ispitanika, uglavnom su zadovoljna 13 (17%) ispitanika, a u potpunosti su zadovoljna 3 (4%) ispitanika. Nije se izjasnio ili uslugu ne koristi 1 (1%) ispitanik.

Ponudom stripova izuzetno su nezadovoljna 2 (3%) ispitanika, uglavnom su nezadovoljna 7 (9%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljan je 51 (66%) ispitanik, uglavnom su zadovoljna 10 (13%) ispitanika, a u potpunosti su zadovoljna 7 (9%) ispitanika.

U okviru ovog pitanja izračunate su prosječne vrijednosti zadovoljstva korisnika knjižničnom građom (na ljestvici od 1 – izuzetno sam nezadovoljan do 5 – u potpunosti sam zadovoljan) te su prikazane na Slici 10.



Slika 10: Zadovoljstvo knjižničnom građom

5.9.11 Korisnost Knjižnice za zajednicu

U jedanaestom su pitanju ispitanici trebali na ljestvici od 1 – uopće nije korisna do 7 – vrlo je korisna iskazati svoje mišljenje o korisnosti Knjižnice za zajednicu. Rezultati su sljedeći: 61 (79%) ispitanik obilježio je maksimalnu vrijednost 7, 12 (16%) ispitanika obilježilo je

vrijednost 6 i 4 (5%) ispitanika su obilježila vrijednost 5. Od maksimalne moguće ocjene 7 Knjižnica je ocijenjena prosječnom ocjenom 6,74.

5.9.12 Zadovoljstvo radom knjižničnog osoblja

Posljednje se pitanje zatvorenog tipa odnosilo na ispitivanje zadovoljstvom rada knjižničnog osoblja. Ispitivalo se koliko su korisnici zadovoljni stručnošću, komunikativnošću, ljubaznošću, informiranošću knjižničnog osoblja te brzinom pružanja odgovora i razumijevanjem potreba korisnika. Rezultati su sljedeći:

Stručnošću osoblja uglavnom su zadovoljna 10 (13%) ispitanika, a u potpunosti su zadovoljna 67 (87%) ispitanika. Među ispitanima nema onih koji su izuzetno, uglavnom nezadovoljni ili niti zadovoljni niti nezadovoljni stručnošću osoblja.

Komunikativnošću osoblja uglavnom je zadovoljan 1 (1%) ispitanik, u potpunosti su zadovoljna 76 (99%) ispitanika. Među ispitanima nema onih koji su izuzetno, uglavnom nezadovoljni ili niti zadovoljni niti nezadovoljni komunikativnošću osoblja.

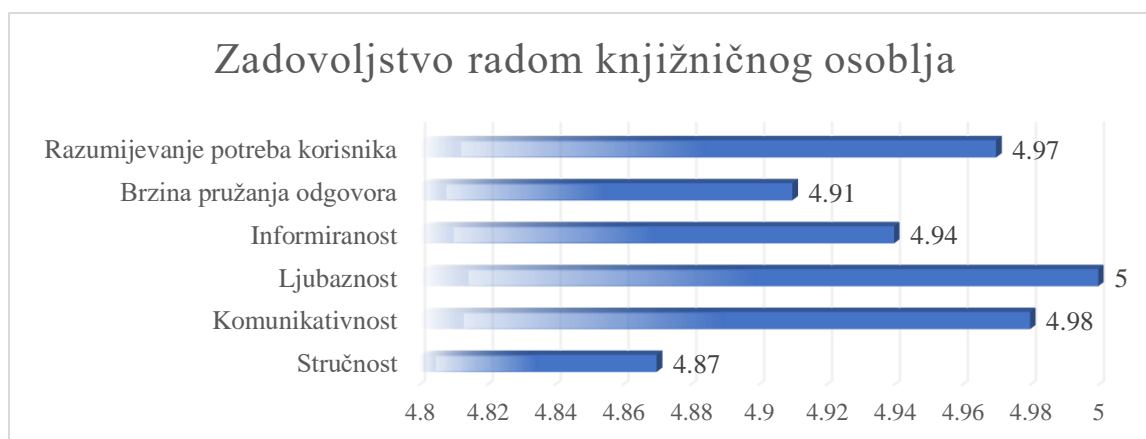
Ljubaznošću osoblja u potpunosti su zadovoljni svi ispitanici, njih 77 (100%). Među ispitanima nema onih koji su izuzetno, uglavnom nezadovoljni, niti zadovoljni niti nezadovoljni ili uglavnom zadovoljni ljubaznošću osoblja.

Informiranošću osoblja uglavnom su zadovoljna 5 (6%) ispitanika, a u potpunosti su zadovoljna 72 (94%) ispitanika. Među ispitanima nema onih koji su izuzetno, uglavnom nezadovoljni ili niti zadovoljni niti nezadovoljni informiranošću osoblja.

Brzinom pružanja odgovora uglavnom su zadovoljna 7 (9%) ispitanika, a u potpunosti su zadovoljna 70 (91%) ispitanika. Među ispitanima nema onih koji su izuzetno, uglavnom nezadovoljni ili niti zadovoljni niti nezadovoljni brzinom pružanja odgovora.

Razumijevanjem potreba korisnika uglavnom su zadovoljna 2 (3%) ispitanika, a u potpunosti su zadovoljna 75 (97%) ispitanika. Među ispitanima nema onih koji su izuzetno, uglavnom nezadovoljni ili niti zadovoljni niti nezadovoljni brzinom pružanja odgovora.

U okviru dvanaestog pitanja također su izračunate prosječne vrijednosti zadovoljstva korisnika radom knjižničnog osoblja (na ljestvici od 1 – izuzetno sam nezadovoljan do 5 – u potpunosti sam zadovoljan) te su predložene na Slici 12.



Slika 12: Zadovoljstvo radom knjižničnog osoblja

5.9.13 Prijedlozi za poboljšanje rada Knjižnice

Posljednje, trinaesto pitanje je pitanje otvorenog tipa u kojem su ispitanici mogli navesti svoje prijedloge za poboljšanje rada Knjižnice. Na ovo pitanje odgovorilo je 32 (42%) ispitanika. Neki su naveli jedan, a neki više prijedloga. 22 ispitanika su imali prijedlog vezan uz prostor Knjižnice – 13 ispitanika predložilo je preseljenje u veći prostor, 4 preseljenje u novi prostor te 2 preseljenje u adekvatniji prostor za Knjižnicu. 3 ispitanika predložilo je uređenje dječjeg odjela Knjižnice te je 1 ispitanik imao prijedlog o načinu uređenja Knjižnice kojim bi se postojeći prostor preuredio u prostor na dvije etaže. 11 ispitanika je imalo prijedlog vezan uz nabavu knjižne građe – 5 ispitanika iznijelo je općeniti prijedlog za nabavom više naslova, 3 su predložila povećanje broja lektirnih naslova, 1 povećanje broja stripova, 1 povećanje znanstveno-fantastičnih naslova, 1 povećanje naslova u kojima se tematizira Domovinski rat te 1 povećanje fonda zavičajne zbirke. 3 ispitanika predložila su opremanje Knjižnice suvremenom informatičkom opremom te su 3 ispitanika predložila bolju vidljivost Knjižnice na mreži, odnosno uređenje mrežne stranice Knjižnice. 4 ispitanika predložila su organiziranje većeg broja događanja u Knjižnici, a 1 ispitanik je kao prijedlog naveo uvođenja *newslettera* kao kanala za komunikaciju s korisnicima o aktivnostima u Knjižnici. Dulje radno vrijeme Knjižnice predložila su 2 ispitanika.

5.10 RASPRAVA O REZULTATIMA

Ranije smo naveli da je anketni upitnik, sastavljen od trinaest pitanja, bio je namijenjen korisnicima Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko starijima od osamnaest godina. Analizom rezultata dobivamo uvid u stvarno stanje zadovoljstva korisnika Knjižnice.

Iz prva četiri pitanja saznajemo više o profilu korisnika. Prema rezultatima ankete, znatno je veći broj ispitanika ženskog spola, njih 80%, dok je 20% ispitanika muškog spola. Budući da smo ranije naveli da u ispitivanje nismo uključili ispitanike mlađe od osamnaest godina, razumljivo je da čak polovinu ispitanih čine ispitanici koji imaju od 31 do 50 godina starosti. S obzirom na taj podatak, ne iznenađuje nas da najveći postotak ispitanika, njih 51%, ima završenu srednju školu te, njih 39% završen fakultet. Treba naglasiti i podatak da od ispitanika nijedan nema završen magisterij znanosti i doktorat znanosti. Većina ispitanika, njih 61%, je zaposleno.

Nakon demografskih pitanja uslijedila su pitanja koja su korisnike uvodila u tematiku istraživanja. Prvo među njima je pitanje o učestalosti posjećivanja Knjižnice. Iz rezultata je vidljivo da najveći broj ispitanika posjećuje Knjižnicu više puta mjesečno, njih 47%, ili jednom mjesečno, njih 38%. Mali je postotak ispitanika koji u Knjižnicu dolaze na tjednoj bazi – 4% ispitanika dolazi jednom tjedno te 4% više puta tjedno. 7% ispitanika Knjižnicu posjećuje jednom u tri mjeseca, a 1% ispitanika ju posjećuje rjeđe od jednom u tri mjeseca.

U šestom pitanju, koje nudi mogućnost višestrukog odgovora, ispitivali su se razlozi dolazaka ispitanika u Knjižnicu. Iz rezultata je vidljivo da najviše ispitanika u Knjižnicu dolazi radi posudbe beletristike, njih 92%. Velik postotak ispitanika, njih 39%, u Knjižnicu dolazi radi posudbe lektirnih naslova. Budući da u istraživanje nismo uključili mlađe od osamnaest godina, ovaj podatak je neočekivan. Pretpostavka je da punoljetni ispitanici posuđuju lektirne naslove za svoje potomke koji su učenici osnovnih ili srednjih škola. Radi posudbe stručne literature u Knjižnicu dolazi 29% ispitanika. Najmanji broj ispitanika, njih 4%, u Knjižnicu dolazi radi čitanja časopisa. 5% ispitanika u Knjižnicu dolazi radi usluge fotokopiranja te njih 6% radi posudbe znanstvene literature. Budući da Knjižnica već dugo vremena nije uložila sredstva u nabavu informatičke opreme, ne iznenađuje podatak da nijedan od ispitanika u Knjižnicu ne dolazi radi usluge korištenja interneta. Također, prema ranije navedenim podacima o tome da Knjižnica ne nabavlja novine za korisnike, ne iznenađuje podatak da nijedan ispitanik kao razlog svojih dolazaka nije naveo čitanje časopisa.

Nakon razloga dolazaka u knjižnicu ispitivali smo korištenje mrežnih usluga na mrežnoj stranici Knjižnice. Imajući u vidu mogućnost da pojedini ispitanici koriste više od jedne mrežne usluge, i u ovom smo im pitanju ponudili mogućnost višestrukog odgovora. Mrežna usluga koja se najčešće koristi jest pretraživanje mrežnog kataloga knjižnice, koristi ju 39% ispitanika. Uslugu rezervacije putem elektroničke pošte koristi 12% ispitanika, a uslugu produživanja roka zaduženja putem elektroničke pošte 8% ispitanika. Čak 45% ispitanika nije obilježilo nijedan odgovor pa možemo pretpostaviti da ne koriste mrežne usluge ili nisu upoznati s njihovim postojanjem.

Sljedeće je pitanje ispitivalo koje informacije o Knjižnici ispitanici najčešće pretražuju putem njene mrežne stranice. Ispitanicima je ponuđena mogućnost višestrukog odgovora. S obzirom na ranije navedenu činjenicu da je Knjižnica u razdoblju od ožujka 2017. do rujna 2018. godine radila pola radnog vremena u dvije smjene, ne čudi podatak da najveći postotak ispitanika, čak njih 68%, na mrežnim stranicama Knjižnice najčešće pretraživalo informaciju o radnom vremenu. Informacije o dostupnosti željenog naslova putem mrežnog kataloga pretražuje 30% ispitanika, informaciju o kontaktu 26%, a informaciju o kulturnim događanjima u Knjižnici 23% ispitanika. Informacije koje se najmanje pretražuju na mrežnoj stranici Knjižnice su one o nabavi novih naslova, pretražuje ih tek 10% ispitanika. Popriličan postotak ispitanika, njih 18%, nije označilo nijednu od mogućnosti pretraživanja informacija.

Deveto je pitanje ispitivalo stavove ispitanika o potrebnim promjenama u radu Knjižnice. Svaki od navedenih dijelova odgovora ispitanici su imali priliku vrednovati opisnim ocjenama u rasponu od 'u potpunosti se ne slažem' do 'u potpunosti se slažem'. Iz rezultata je vidljivo da se najviše korisnika, njih 51 %, u potpunosti slaže s preseljenjem Knjižnice u veće prostorije, potom slijedi potreba za većim dječjim odjelom (44%), većim odjelom za odrasle (44%) te preseljenje Knjižnice u nove prostorije (40%). Najmanje se korisnika, njih 13%, u potpunosti slaže s povećanjem broja knjižničnog osoblja te produžetkom radnog vremena Knjižnice (16%).

Nakon stavova o potrebi provođenja promjena u radu Knjižnice analizirali smo rezultate koji pokazuju zadovoljstvo korisnika knjižničnim fondom Knjižnice. Svaki od navedenih dijelova odgovora ispitanici su imali priliku vrednovati opisnim ocjenama u rasponu od 'izuzetno sam nezadovoljan' do 'u potpunosti sam zadovoljan'. Iz rezultata je vidljivo da je najveći postotak ispitanika, njih 26%, u potpunosti zadovoljno ponudom beletristike. Najveće nezadovoljstvo ispitanici su iskazali ponudom časopisa i novina – njih 23% je navelo da je uglavnom nezadovoljno ponudom novina i njih 22% je navelo da je uglavnom nezadovoljno ponudom časopisa.

U jedanaestom smo pitanju analizirali mišljenja ispitanika o korisnosti Knjižnice za zajednicu. Na ljestvici od 1 do 7 (1 – uopće nije korisna, 7 – vrlo je korisna) ispitanici su morali označiti vrijednost u skladu sa svojim mišljenjem. Većina ispitanika, njih 79%, smatra Knjižnicu vrlo korisnom za zajednicu u kojoj ona djeluje te su joj dodijelili ocjenu 7, ocjenu 6 dodijelilo je 16% ispitanika, a ocjenu 5 samo 5% ispitanika.

Pretposljednje, dvanaesto pitanje odnosilo se na zadovoljstvo korisnika radom knjižničnog osoblja. Svaki od navedenih dijelova odgovora ispitanici su imali priliku vrednovati opisnom ocjenom u rasponu od 'izuzetno sam nezadovoljan' do 'u potpunosti sam zadovoljan'. Iz analize rezultata zadovoljstva korisnika radom knjižničnog osoblja, vidljivo je da je najveći postotak ispitanika, njih 100%, u potpunosti zadovoljno ljubaznošću osoblja. Komunikativnošću je u potpunosti zadovoljno 99% ispitanika, razumijevanjem potreba korisnika 97% ispitanika, informiranošću 94% ispitanika, brzinom pružanja odgovora 91% ispitanika. Najmanjom su ocjenom ispitanici ocijenili stručnost knjižničnog osoblja – njih 87% je u potpunosti zadovoljno, a ostalih 13% je uglavnom zadovoljno.

Posljednje u nizu bilo je pitanje otvorenog tipa. Ispitanici su imali priliku navesti vlastite prijedloge za poboljšanje rada Knjižnice. Mogućnost davanja vlastitih prijedloga u cilju poboljšanja knjižničnih usluga, iskoristilo je 32 (42%) ispitanika. Najveći broj prijedloga, njih 22 odnosio se na prostor. Čak je 13 ispitanika predložilo povećanje prostora Knjižnice, 6 ispitanika predložila su novi i adekvatniji prostor, 3 ispitanika iznijela su svoje prijedloge o uređenju dječjeg odjela Knjižnice, a 1 je ispitanik kao prijedlog naveo uređenje prostora u dvije etaže. Pitanje prostora jedno je od pitanja kojima bi se Knjižnica svakako trebala posvetiti u budućnosti. Veliki broj prijedloga, njih 9, odnosio se na nabavu knjižnične građe – povećanje broja lektirnih naslova, stripova, znanstveno-fantastičnih naslova i slikovnica te općenito na povećanje novih naslova. 3 su ispitanika predložila opremanje Knjižnice informatičkom opremom te su se 3 prijedloga dotaknula poboljšanja vidljivosti Knjižnice na mreži, a jedan uz uvođenje *newslettera* o događanjima u Knjižnici. 4 su ispitanika predložila organizaciju većeg broja kulturnih događanja u Knjižnici.

5.11 ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA

Glavni je cilj istraživanja bio spoznati stvarno stanje zadovoljstva korisnika Narodnom knjižnicom i čitaonicom Jastrebarsko. Na početku istraživanja postavili smo sljedeće hipoteze:

1. Korisnici Narodne knjižnice i čitaonice općenito su zadovoljni sveukupnom uslugom Knjižnice.
2. Korisnici Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko prepoznaju nedostatak prostora.
3. Mrežna stranica nije dovoljno vidljiva korisnicima Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko.

Tijekom istraživanja došli smo do spoznaja važnih za potvrđivanje navedenih hipoteza. Naime, analizom rezultata istraživanja ustanovljeno je da većina korisnika Knjižnicu smatra korisnu za zajednicu u kojoj žive – maksimalnu vrijednost dodijelilo joj je čak 61 (79%) ispitanika. Korisnici su pokazali veliko zadovoljstvo Knjižnicom dajući joj prosječnu ocjenu 6,74 (od maksimalne ocjene 7). Druga je hipoteza također potvrđena. Korisnici prepoznaju problem nedostatnog prostora te je većina ispitanika, u sklopu devetog pitanja, iznijela svoje slaganje s potrebom preseljenja Knjižnice u nove i veće prostorije. Problem prostora aktualiziran je i u otvorenom pitanju u sklopu kojeg su ispitanici mogli navesti bilo koji prijedlog za poboljšanje rada Knjižnice. Najveći postotak ispitanika, kao prijedlog je naveo preseljenje Knjižnice u nove i veće prostorije. Nakon analiziranja rezultata istraživanja, potvrđena je i treća hipoteza. Budući na ranije navedenu činjenicu da je Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko u sastavu Centra za kulturu Jastrebarsko, ona nema svoju zasebnu mrežnu stranicu. Nažalost, ta činjenica utječe na nedovoljnu vidljivost Knjižnice. Kako bismo potvrdili ovu tvrdnju, treba naglasiti da čak 45% ispitanika kao odgovor na sedmo pitanje o korištenju mrežnih usluga nije obilježilo nijednu uslugu što znači da se korisnici ili nisu izjasnili ili ne koriste nijednu od navedenih usluga. Na osmo pitanje, koje ispituje koje informacije o Knjižnici i njezinoj djelatnosti korisnici najčešće pretražuju na mrežnoj stranici, također je bilo veliki broj listića, njih 18%, na kojima ispitanici nisu obilježili nijedan odgovor iako im je dana mogućnost višestrukog odgovaranja.

Na početku istraživanja bili su postavljeni i ciljevi koje smo htjeli dostići istraživanjem. Prvi je cilj bio definirati profil korisnika koji najčešće posjećuju Knjižnicu i taj cilj je ostvaren. Drugi je cilj bio utvrditi koliko često i iz kojih razloga korisnici posjećuju Knjižnicu. Utvrđeno je da najveći broj korisnika posjećuje Knjižnicu više puta mjesečno, a najčešće korištena usluga

je usluga posudbe građe, ponajprije beletristike. U ranijem poglavlju više smo puta napominjali važnost mrežnih usluga Knjižnica u pridobivanju novih te zadržavanju postojećih korisnika. S ciljem utvrđivanja koje mrežne usluge Knjižnice korisnici najčešće koriste postavili smo sedmo pitanje o korištenju mrežnih usluga i osmo o pretraživanju informacija putem mrežne stranice Knjižnice. Nažalost, korisnici Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko te usluge ne prepoznaju ili nisu dovoljno upoznati s njima. Prema tome možemo ustanoviti potrebu za poboljšanje mrežne stranice Knjižnice i potrebu za njenim promoviranjem u javnosti. Utvrđivanjem stavova ispitanika o potrebnim promjena u radu Knjižnice zaključeno je da se ispitanici slažu s potrebom preseljenja Knjižnice u nove i veće prostorije, a najmanje se slažu s potrebom povećanja broja knjižničnog osoblja i produljivanjem radnog vremena. Utvrđivanjem stupnja zadovoljstva pojedinom knjižničnom građom zaključeno je da su korisnici zadovoljni ponudom beletristike i ponudom lektirnih naslova, a najmanje su zadovoljni ponudom novina, časopisa i stripova. Prema rezultatima izvedenim analizom jedanaestog pitanje kojim se utvrđuje stupanj korisnosti Knjižnice za zajednicu zaključeno je da korisnici smatraju Knjižnicu vrlo korisnom za zajednicu kojoj pripadaju. Utvrđivanjem stupnja zadovoljstva radom knjižničnog osoblja zaključeno je da su korisnici u potpunosti zadovoljni radom istih. Posljednjim smo pitanjem utvrdili korisničke prijedloge za poboljšanje rada Knjižnice te potvrdili ranije navedenu hipotezu prema kojoj korisnici prepoznaju nedostatak prostora te su nezadovoljni nedostatkom istog.

Kako bismo svojim korisnicima osigurali daljnje zadovoljstvo Narodnom knjižnicom i čitaonicom Jastrebarsko, prilikom planiranja poslovanja uvažit ćemo rezultate ovog istraživanja i njihove prijedloge usmjerene prema poboljšanju poslovanja Knjižnice.

6 ZAKLJUČAK

U vremenu u kojem su informacije temelj razvoja društva, knjižnice gube svoj status glavnih informacijskih središta. Postavlja se pitanje kakva je budućnost knjižica u današnjem promjenjivom okruženju te na koji način one mogu ostati važan dio lokalnih zajednica. U literaturi se kao bitan preduvjet uspješnog poslovanja knjižnica spominje kultura vrednovanja. Budući da su knjižnice uslužne ustanove, njihovo je vrednovanje usmjereno ka korisnicima i njihovom zadovoljstvu uslugama.

Na tom se tragu i Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko pridružila istraživanju zadovoljstva svojih korisnika. Cilj ovog rada bio je pokazati koliko su sadašnji korisnici Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko zadovoljni njenim uslugama te prepoznati mogućnosti za poboljšanja kako bi se povećala kvaliteta usluga te pratili svjetski trendovi u narodnom knjižničarstvu.

Rezultati su pokazali da većina korisnika u Knjižnicu dolazi radi posudbe knjiga te da su zadovoljni uslugama koje im Knjižnica nudi te radom knjižničnog osoblja. Iako su korisnici izrazili svoje zadovoljstvo Knjižnicom te naveli da Knjižnicu smatraju veoma korisnom za zajednicu, postoje određeni dijelovi poslovanja kojima korisnici nisu u potpunosti zadovoljni, odnosno uglavnom su nezadovoljni. To se ponajprije odnosi na prostor u sklopu kojeg Knjižnica djeluje. Korisnici su prepoznali potrebu za preseljenjem Knjižnice u novi i veći prostor. Također treba spomenuti nezadovoljstvo korisnika ponudom ostale knjižnične građe, ponajprije ponudom časopisa i novina. Daljnjom analizom rezultata ustanovljen je još jedan veliki problem u poslovanju Knjižnice, a riječ je o nedovoljnoj vidljivosti Knjižnice na mreži. Prilikom planiranja poslovanja u budućnosti svakako treba staviti naglasak na uređivanje i održavanje mrežne stranice Knjižnice i poduzeti određene mjere za razvijanje mrežnih usluga Knjižnice.

Ovim se istraživanjem Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko pridružila trendu mjerenja svog poslovanja s ciljem poboljšavanja istog. Navedeni su nam podaci su od velikog značaja za planiranje poslovanja, ali nam oni, nažalost, ne govore puno o nekorisnicima Knjižnice, odnosno o njihovim razlozima neposjećivanja Knjižnice i neučlanjivanja u nju. Autori M. Fernández-Ardèvol, N. Ferran-Ferrer, J. Nieto-Arroyo i C. Fenoll (2018) smatraju kako bi struka, uz istraživanja zadovoljstva korisnika knjižnica, također trebala provoditi i istraživanja nekorisnika knjižnica. Podaci o razlozima njihovih neposjećivanja i neučlanjivanja

ponudili bi širu sliku o jakostima i, ponajprije, slabostima knjižničnog poslovanja koja bi poslužila kao čvršći temelj za planiranje i organiziranje još uspješnijeg poslovanja. Kako bi u godinama koje slijede opravdala svoje poslovanje pred osnivačima te zadovoljila potrebe svojih aktivnih i potencijalnih korisnika, nakon provedenog istraživanja zadovoljstva korisnika, Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko, odnosno njeni djelatnici, kontinuirano će provoditi istraživanja korisnika i nekorisnika Knjižnice.

Za kraj ćemo se poslužiti rečenicom R. Oldenburga koju je iznio u svome članku *Our vanishing „Third Places“*. „Zajednice žude za *mjestima iza ugla*, mjestima koja se nameću kao alternativa suvremenim medijima te mjestima na kojima se ljudi sastaju ne iz obaveze, već iz zadovoljstva“ (1996: 6). U koncept takvih mjesta, koje on naziva trećim prostorima, uklapaju se i narodne knjižnice na kojima je da prepoznaju svoje potencijale te odgovarajućim metodama prilagode svoje poslovanje zahtjevima suvremenog društva.

7 LITERATURA

1. American Library Association, 2018. [Citirano: 2018-10-18]. Dostupno na: <https://libguides.ala.org/library-definition>
2. Anić, V. Rječnik hrvatskoga jezika. 3. prošireno izd. Zagreb: Novi liber, 1998.
3. Badurina, B.; Dragija Ivanović, M.; Krtalić, M. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1 (2010), 47-63. [Citirano: 2018-10-16]. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/81291>
4. Bahtijarević-Šiber, F. Organizacijska kultura: operacionalizacija i istraživanje. // Revija za sociologiju 23, 1-2 (1992), 22-39. [Citirano: 2018-10-19]. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/file/228434>
5. Begović, M. Vrijednost knjižnice u očima korisnika: primjer Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci. // Diplomski rad. Osijek: Filozofski fakultet, 2014. [Citirano: 2018-11-25]. Dostupno na: repo.ffos.hr/1726/
6. Belak, S.; Ušljebka, I. Organizacijska kultura kao čimbenik uspješne provedbe organizacijske promjene. // Oeconomica Jadertina 2 (2014), 80-98. [Citirano: 2018-10-20]. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/file/201619>
7. Benić, D. Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice u Belom Manastiru. // Diplomski rad. Osijek: Filozofski fakultet, 2013. [Citirano: 2018-11-25]. Dostupno na: <https://repozitorij.ffos.hr/islandora/object/ffos%3A1120/datastream/PDF/view>
8. Britvić, J. Moderni sustavi upravljanja u organizacijama. // Praktični menadžment: stručni časopis za teoriju i praksu menadžmenta 2, 2 (2011), 72-80. [Citirano: 2018-11-05]. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/file/107058>
9. Bundy, A. Vision, mission, trumpets: public libraries as social capital. // NSW Country Public Libraries Association conference Public libraries light up lives (2003), 1-19. [Citirano: 2018-10-23]. Dostupno i na: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.202.3567&rep=rep1&type=pdf>
10. Čitaonice. (2018). U: Hrvatska enciklopedija. [Citirano: 2018-10-27]. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=13430>
11. Denison Consulting, 2018. [Citirano: 2018-11-27]. Dostupno na: <https://www.denisonconsulting.com/>

12. Denison, D. R.; Mishra, A. K. Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness. // Organization Science 6, 2 (1995), 204-223. [Citirano: 2018-10-27].
Dostupno i na: <https://www.jstor.org/stable/2635122>
13. Dragija Ivanović, M. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1 (2012), 83-100. [Citirano: 2018-10-16]. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/file/137957>
14. Duren, P.; Landoy, A.; Saarti, J. New public management and libraries: success story or just an excuse for cost-reduction. // Library Management 38, 8/9 (2017), 477-487. [Citirano: 2018-10-20]. Dostupno na: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/4380/Dueren_Landoy_Saarti_NPMpaper_20042017.pdf?sequence=2&isAllowed=y
15. Etički kodeks istraživanja s djecom. Zagreb: Vijeće za djecu Vlade Republike Hrvatske; Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži, 2003. [Citirano: 2018-12-28]. Dostupno na: s <https://www.ufzg.unizg.hr/wp-content/uploads/2013/12/Eticki-kodeks-istrazivanja-s-djecom.pdf>
16. Fernández-Ardèvol, M. [et al]. The public library as seen by the non-users. // El profesional de la Informacion 27, 3 (2018), 659-671. [Citirano: 2018-10-19]. Dostupno na: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c4e0c846-dd5e-46ce-aa7f-fe3cae84064%40sessionmgr4009>
17. Filozofski fakultet, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. [Citirano: 2018-11-30]. Dostupno na: <http://www.ffos.unios.hr/infoznanosti/vrednovanje-knjiznicnih-sluzbi-i-usluga-narodne-i-akademske-knjiznice>
18. Gorman, M. Our Enduring Values: Librarianship in the 21st Century. Chicago; London: American Library Association, 2000.
19. Gorman, M. Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.
20. Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, 2018. [Citirano: 2018-11-25]. Dostupno na: <http://www.gkka.hr/mobill/>
21. Grgić, V. Prema hibridnoj knjižnici: poslovanje narodne knjižnice u digitalnom vremenu. // Diplomski rad. Rijeka: Filozofski fakultet, 2015. [Citirano: 2018-11-25]. Dostupno na: <https://repository.ffri.uniri.hr/islandora/object/ffri:75/preview>
22. Halmi, A. Strategije kvalitativnih istraživanja u primijenjenim društvenim znanostima. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2005.
23. Hebrang Grgić, I. Kratka povijest knjižnica i nakladnika. Zagreb: Naklada Ljevak, 2018.

24. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. 2. hrvatsko izd. / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
25. IFLA. Knjižnice i intelektualna sloboda: izjava IFLA-e/FAIFE. [Citirano: 2018-11-15].
Dostupno na: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/kiis.htm>
26. Informacijsko društvo. (2018). // U: Hrvatska enciklopedija. [Citirano: 2018-10-27].
Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27411>
27. Internet services: the range available to library users, 2018. [Citirano: 2018-11-05].
Dostupno na: <http://www.ukoln.ac.uk/public/earl/issuepapers/range.html>
28. ISO 11620 : informacije i dokumentacija - pokazatelji učinka knjižnice (ISO 11620:2014)
= Information and documentation - library performance indicators (ISO 11620:2014).
Zagreb: Hrvatski zavod za norme, 2014.
29. Kaplan, Robert S.; Norton, David P. Uravnotežena tablica rezultata: prevođenje strategije u vrednovanje. Zagreb: Mate, 2010.
30. Klobučar, Z. Ispitivanje zadovoljstva korisnika u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek.
// Diplomski rad. Rijeka: Filozofski fakultet, 2015. [Citirano: 2018-11-25]. Dostupno na:
<https://repozitorij.ffos.hr/islandora/object/ffos:1888>
31. Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2018. [Citirano: 2018-11-23].
Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/usluge>
32. Knjižnice grada Zagreba, 2018. [Citirano: 2018-11-23]. Dostupno na:
<http://www.kgz.hr/hr/65-plus-1296/1296>
33. Knjižnice grada Zagreba, 2018. [Citirano: 2018-11-23]. Dostupno na:
<http://www.kgz.hr/hr/novosti/postanite-e-gradjani-uz-pomoc-knjiznicara/33639>
34. Kotler, P.; Wong, V.; Saunders, J.; Armstrong, G. Osnove marketinga. 4. europsko izd.
Zagreb: Mate: Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2006.
35. Kovačević, J. Narodna knjižnica: središte kulturnog i društvenog života. Zagreb: Naklada Ljevak, 2017.
36. Kovačević, J; Vrana, R. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3 (2013), 23-46.
[Citirano: 2018-10-19]. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/170400>
37. Kovačević, J.; Vrana, R. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2 (2015), 135-160. [Citirano: 2018-10-18]. Dostupno na:
<https://hrcak.srce.hr/file/211870>

38. Lakos, A.; Phipps, S. Creating a Culture of Assessment: A Catalyst for Organizational Change. // Libraries and the Academy 4, 3 (2004), 345-361. [Citirano: 2018-10-17].
Dostupno na: <https://escholarship.org/uc/item/0843106w>
39. LibQUAL +®, 2018. [Citirano: 2018-11-20]. Dostupno na: <https://www.libqual.org/home>
40. Loiacono, E. T.; Watson, R.; Goodhue, D. L. WebQual™: A Web site Quality Instrument. // Conference: American Marketing Association: Winter Marketing Educators' Conference. [Citirano: 2018-11-21]. Dostupno na:
citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.86.4410&rep=rep1...pdf
41. Lončarić, Z. Iz prošlosti Hrvatske čitaonice u Jastrebarskom. // Kaj: časopis za kulturu 1-2, 1975, 178-179.
42. Marrall, R. M. Understanding the 21st Century Library Patron – Event Recommendation. 2014. [Citirano: 2018-11-25]. Dostupno na:
https://cedar.wvu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.hr/&httpsredir=1&article=1003&context=library_diversity
43. Martek, A.; Krajna, T.; Fluksi T. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju. / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009, 11-23. [Citirano: 2018-10-25]. Dostupno na: <https://www.bib.irb.hr/476872>
44. Measuring quality: performance measurement in libraries: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. / Roswitha Poll, Peter te Boekhorst. München: K. G. Saur, 2007.
45. Mihalić, M. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica?: prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1 (2012), 29-44. [Citirano: 2018-10-16]. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/137946>
46. Mesić, Đ. Narodna knjižnica – prilog određenju pojma. // Journal of Information and Organizational Sciences 15 (1991), 145-159. [Citirano: 2018-10-19]. Dostupno na:
<https://hrcak.srce.hr/file/118838>
47. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o knjižnicama (2009). Narodne novine 69 [Citirano: 2018-10-26]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_06_69_1665.html
48. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (1999). Narodne novine 59. [Citirano: 2018-10-28]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html

49. Nacrt Strategije razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj do 2010. [Citirano: 2018-11-25]. Dostupno na: www.knjiznica.hr/serv_file.php?file=284
50. Nacrt strategije hrvatskog knjižničarstva 2016.–2020, 2015. [Citirano: 2018-11-25]. Dostupno na: <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=1850>
51. Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. / priredila radna skupina Sekcije za Narodne knjižnice na čelu s Philipom Gillom. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.
52. Noe, R. A. [et al]. Menadžment ljudskih potencijala : postizanje konkurentske prednosti. 3. izd. Zagreb: Mate; Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2006.
53. Oldenburg, R. Our Vanishing „Third Places“. *Planing Commissioner Journal* 25 (1996 – 97), 6-10. [Citirano: 2018-10-11]. Dostupno na: plannersweb.com/wp-content/uploads/1997/01/184.pdf
54. Postolov, K. ; Magdinceva Sopova, M; Janevska Iliev, A. E-laerning in the hands of generation Y and Z. // *Poslovna izvrsnost* 11, 2 (2017), 103-120. [Citirano: 2018-11-15g. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/284323>
55. Petr Balog, K. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1 (2012), 1-28. [Citirano: 2018-10-17]. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/93678>
56. Reitz, J. M. *Online Dictionary for Library and Information Science*, 2018. [Citirano: 2018-11-28]. Dostupno na: https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_p.aspx
57. Rogić, A. M. Značenje cjeloživotnog učenja u kontekstu međunarodnih tijela i organizacija. // *Acta Iadertina* 11 (2014), 49-67. [Citirano: 2018-11-15]. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/280172>
58. Sabolović-Krajina, D. Inovativnost u knjižnicama – primjer prakse Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58, 1/2 (2015), 305-319. [Citirano: 2018-11-17g. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/143640>
59. Sanchez, M.; Van Stralendorf, C. R. Developing Marketing Strategies for Public Libraries. // *Marketing Libraries Journal* 2, 1 (2018), 31-38. [Citirano: 2018-10-19g. Dostupno na: <http://journal.marketinglibraries.org/august2018/MLJ-v2i1-31-38.pdf>
60. Schnitzer, A. E.; Rozenzweig, M. *Patrons' View of The Library of the Future* (2016) [Citirano: 2018-10-23]. Dostupno na: <https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/117410/Chapter%20Patrons'%20View%20Final.pdf>
61. Sečić, D. *Informacijska služba u knjižnici*. Rijeka: Naklada Benja, 1995.

62. Singh, R. Developing a Marketing Culture. // Feliciter 53, 3 (2007), 145-147. [Citirano: 2018-10-19]. Dostupno na:
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=9062b214-8749-4e6c-b447-36169131ef10%40sessionmgr103>
63. Stipčević, A. Povijest knjige. Zagreb: Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985.
64. Špac, V. Povijest čitaonice u Jastrebarskom. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 2 (2005), 45-57.
65. Špiranec, S. Informacijska pismenost – ključ za cjeloživotno učenje. // Časopis Edupoint 3, 17 (2009). [Citirano: 2018-10-17]. Dostupno na:
http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_17_1.pdf
66. Stone, W. The Library Function Redefined. Library Trends 16 (1967), 181–196. [Citirano: 2018-11-26]. Dostupno na: <https://core.ac.uk/download/pdf/4815705.pdf>
67. Statistička izvješća 1441/2011. Zagreb: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2011. [Citirano: 2018-11-23]. Dostupno na:
https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/ljetopis/2017/sljh2017.pdf
68. Statistički ljetopis Republike Hrvatske 2017. Zagreb: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2017. [Citirano: 2018-11-23]. Dostupno na:
https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/ljetopis/2017/sljh2017.pdf
69. Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare. Opatija: Naklada Benja, 1994.
70. Te-Shyang, Tan; Tung-Liang, Chen; Pao Hui Yang. Users satisfaction and loyalty in public library setting. // Social Behavior & Personality: an international journal 45, 5 (2017), 741-756. [Citirano: 2018-10-19]. Dostupno na:
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c46ebd22-4583-4884-afc6-9fb3de673930%40sessionmgr101>
71. Tuškan Mihočić, G. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4 (2011), 211-224. [Citirano: 2018-10-23]. Dostupno na:
<https://hrcak.src.hr/file/119088>
72. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice (1994). [Citirano: 2018-10-27]. Dostupno na:
http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm
73. Upute za poslovanje narodnih knjižnica / uredila Aleksandra Malnar. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba, 1996.
74. Usluga, 2018. U: Hrvatska enciklopedija. [Citirano: 2018-12-05]. Dostupno na:
<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=63416>

75. Velagić, Z. Povijesnost koncepcije knjižničnog trećeg prostora // Zbornik radova 9. savjetovanja za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj / uredile Dunja Marija Gabriel, Jelica Lešćić. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2015, 29-42.
76. Vincek, I. Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Novi Marof. // Diplomski rad. [Citirano: 2018-12-05]. Dostupno na:
<https://repozitorij.ffos.hr/islandora/object/ffos%3A671>
77. Vrana, R.; Kovačević, J. Razvoj knjižničnih zbirki kao preduvjet i mjera razvoja knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60 1 (2017), 79-1. [Citirano: 2018-10-25]. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/278662> [citirano: 2018-10-25].
78. Vrana, R.; Kovačević, J. Položaj knjižnice u umreženom društvu. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010). [Citirano: 2018-11-15]. Dostupno na:
<https://hrcak.srce.hr/file/119732>
79. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga: akademske i narodne knjižnice. [Citirano: 2018-11-15]. Dostupno na:
http://zprojekti.mzos.hr/public/c2prikaz_det.asp?cid=1&psid=25&offset=20&ID=1595
80. WWW, 2018. U: Hrvatska enciklopedija. [Citirano: 2018-11-21]. Dostupno na:
<http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=66413>

8 PRILOZI

Prilog 1.

Anketni upitnik koji se nalazi pred Vama dio je diplomskog rada te predstavlja anketu zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko. Anketa je u potpunosti anonimna. Unaprijed zahvaljujemo na Vašem vremenu!

1. Molimo navedite spol:

- ☐ Muški
- ☐ Ženski

2. Koliko godina imate?

3. Navedite najviši postignuti stupanj obrazovanja (označite **SAMO JEDAN** odgovor):

- ☐ osnovna škola
- ☐ srednja škola
- ☐ viša stručna sprema
- ☐ završen fakultet (visoka stručna sprema)
- ☐ magisterij struke
- ☐ magisterij znanosti
- ☐ doktorat znanosti

4. Navedite svoj trenutni radni status (označite **SAMO JEDAN** odgovor):

- ☐ nezaposlen/a
- ☐ zaposlen/a
- ☐ umirovljen/a
- ☐ učenik/ca
- ☐ student/ica

5. Koliko često posjećujete prostorije knjižnice? (označite **SAMO JEDAN** odgovor)

- ☐ više puta tjedno
- ☐ jednom tjedno
- ☐ više puta mjesečno
- ☐ jednom mjesečno
- ☐ jednom u tri mjeseca
- ☐ rjeđe od jednom u tri mjeseca

6. Navedite razloge Vaših dolazaka u knjižnicu (moguće je označiti **VIŠE** odgovora):

- ☐ posuđivanje beletristike
- ☐ posuđivanje lektire
- ☐ posuđivanje stručne literature
- ☐ posuđivanje znanstvene literature
- ☐ čitanje časopisa
- ☐ čitanje novina
- ☐ korištenje interneta
- ☐ fotokopiranje
- ☐ neka druga aktivnost, navedite koja:

7. Koju od mrežnih usluga na *web* stranici knjižnice koristite (moguće je označiti **VIŠE** odgovora)?

- ☐ pretraživanje mrežnog kataloga knjižnice
- ☐ uslugu rezervacije putem elektroničke pošte
- ☐ produživanje roka zaduženja putem elektroničke pošte
- ☐ neku drugu uslugu, navedite koju: _____

8. Koje informacije o knjižnici najčešće pretražujete na *web* stranicama knjižnice (moguće je označiti **VIŠE** odgovora)?

- ☐ kontakt
- ☐ radno vrijeme
- ☐ informacije o dostupnosti željenog naslova putem *online* kataloga
- ☐ informacije o nabavi novih naslova knjiga
- ☐ informacije o kulturnim događanjima u knjižnici

9. Molimo Vas da iznesete svoje stavove o potrebi provođenja promjena u radu knjižnice. Stav o svakoj od mogućih promjena iskazujete obilježavanjem **SAMO JEDNOG** kvadratića u jednom redu.

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Preseljenje u nove prostorije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preseljenje u veće prostorije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veći prostor čitaonice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veći dječji odjel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veći odjel za odrasle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nabava novih računala za rad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nabava literature na stranim jezicima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nabava lektirnih naslova za djecu i mlade školske dobi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Povećanje broja novih naslova knjiga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Povećanje broja primjeraka istoga naslova knjiga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dulje radno vrijeme knjižnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Povećanje broja knjižničkog osoblja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uređenje <i>web</i> stranice knjižnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Molimo Vas da iznesete svoje zadovoljstvo svakim od navedenih dijelova odgovora. Stav iskazujete obilježavanjem **SAMO JEDNOG** kvadratića u jednom redu.

	Izuzetno sam nezadovoljan/na	Uglavnom sam nezadovoljan/na	Niti sam zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	Uglavnom sam zadovoljan/na	U potpunosti sam zadovoljan/na
Knjige (beletristika)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Knjige (lektira)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Znanstvena literatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stručna literatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Časopisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Novine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stripovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Prema Vašem mišljenju, u kojoj je mjeri knjižnica korisna za zajednicu u kojoj živite? Molimo Vas obilježite kvadratić na skali ocjena koji najbolje opisuje Vaše mišljenje o korisnosti knjižnice za zajednicu.

1 uopće nije korisna	2	3	4	5	6	7 vrlo je korisna
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Molimo Vas iznesite svoje zadovoljstvo radom knjižničnog osoblja. Stav iskazujete obilježavanjem **SAMO JEDNOG** kvadratića u jednom redu.

	Izuzetno sam nezadovoljan/na	Uglavnom sam nezadovoljan/na	Niti sam zadovoljan/na niti nezadovoljan/na	Uglavnom sam zadovoljan/na	U potpunosti sam zadovoljan/na
Stručnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikativnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ljubaznost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informiranost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brzina pružanja odgovora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Razumijevanje potreba korisnika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Vaši prijedlozi za poboljšanje knjižnice:

U nadi uspješnog poboljšanja knjižničnih usluga na temelju rezultata Vaših odgovora, zahvaljujemo se na ispunjavanju ove ankete!

Sažetak

Ulaskom u 21. stoljeće narodne su se knjižnice našle pred brojnim izazovima koji utječu na njihovo poslovanje. Ubrzani razvoj tehnologije i prezasićenost informacijama koje su dostupne putem elektroničkih medija i globalne mreže – interneta – dovele su knjižnice na sam rub postojanja. Knjižnice gube korisnike, pogotovo mlade naraštaje korisnika kojima je glavni imperativ komunikacije brzina i sažetost koje mogu ostvariti pretraživanjem informacija putem interneta. Kako bi zadržale postojeće te privukle nove korisnike, knjižnice moraju prilagoditi svoje poslovanje zahtjevima suvremenog društva. Budući da su narodne knjižnice neprofitne organizacije i da se financiraju javnim sredstvima, one svoju učinkovitost moraju opravdati i pred osnivačima. Glavnu ulogu u planiranju poslovanja imaju rukovoditelji knjižnica koji su zaduženi za stvaranje organizacijske kulture kao bitnog preduvjeta za ostvarivanje kulture vrednovanja. Vrednovanje knjižničnih usluga bitan je dio knjižničkog poslovanja. Jedna od najčešćih metoda vrednovanja poslovanja u svijetu je istraživanje zadovoljstva korisnika knjižničnim uslugama. Iako je takav tip istraživanja uobičajen u knjižnicama zemalja zapadnog svijeta, narodne se knjižnice u Hrvatskoj još uvijek nisu u dovoljnoj mjeri pridružile tom trendu. Cilj je ovog rada istražiti zadovoljstvo korisnika Narodne knjižnice i čitaonice Jastrebarsko te na taj način doprinijeti stvaranju i jačanju kulture vrednovanja u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj.

Ključne riječi: Narodna knjižnica i čitaonica Jastrebarsko, organizacijska kultura, istraživanje zadovoljstva korisnika

Summary

Since the dawn of the 21st century public libraries have faced numerous challenges that affect their business. The rapid development of technology and the oversaturation of information available via electronic media and the global network - the Internet - have led libraries to the very edge of existence. Libraries are losing users, especially young generations of users whose main communication imperatives are the speed and conciseness that can be achieved by searching information over the Internet. In order to keep existing and attract new patrons, libraries must adapt their business to the demands of the modern society. Since public libraries are non-profit organizations and are publicly funded, their effectiveness must be justified by the founders as well. Library managers take on the key role in business planning as they are responsible for creating organizational culture as an essential precondition for achieving the culture of evaluation. Evaluating library services is a major part of the library business. One of the most common business evaluation methods in the world is to research user satisfaction with library services. Although such type of survey is common in the libraries of the Western world, public libraries in Croatia have not yet followed this trend sufficiently. The aim of this paper is to explore user satisfaction in Jastrebarsko Public Library and thus contribute to creating and strengthening the culture of evaluation in public libraries in the Republic of Croatia.

Key words: Jastrebarsko Public Library, organizational culture, user satisfaction survey